



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA de SÃO PAULO
FORO CENTRAL - FAZENDA PÚBLICA/ACIDENTES
9ª VARA DE FAZENDA PÚBLICA
VIADUTO DONA PAULINA, 80, SÃO PAULO - SP - CEP 01501-020
Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min

SENTENÇA

Processo Digital nº: **1069149-33.2025.8.26.0053**
 Classe - Assunto: **Procedimento Comum Cível - Multas e demais Sanções**
 Requerente: **Netflix Entretenimento Brasil Ltda**
 Requerido: **PROCON - FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR**

Juiz(a) de Direito: Dr(a). **Vanessa Velloso Silva Saad Picoli**

Vistos.

Cuida-se de ação anulatória ajuizada por **NETFLIX ENTRETENIMENTO BRASIL LTDA.** em face da **FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON SP**, pretendendo, em suma, a anulação de multa administrativa imposta pelo descumprimento de diversas normas do Código de Defesa do Consumidor e da legislação federal protetiva, consubstanciada no Auto de Infração nº AI-2023-000824-D (Processo Administrativo nº PAS - 00000236/2023), com imposição de sanção pecuniária imposta no valor de R\$ 12.531.333,33. Pleiteia a procedência da ação, com a anulação do AIIM ou, subsidiariamente, a redução de seu valor. Juntou documentos (fls. 59-490).

A autora depositou judicialmente o valor integral da multa a fls. 501-502.

A medida liminar foi indeferida a fls. 508-512, mas, em vista do depósito integral, foi suspensa a exigibilidade da multa.

Citada, a ré ofertou defesa às fls. 528-583. Defendeu a regularidade formal do procedimento administrativo sancionatório, ressaltando que o exercício do poder de polícia administrativa difere da mediação individual de reclamações de consumo e autoriza a fiscalização de ofício de cláusulas contratuais padronizadas. Arguiu que o ato administrativo sancionatório é vinculado e pautado na estrita legalidade, descabendo ao Poder Judiciário adentrar no mérito administrativo. Argumentou a validade de todas as causas de imposição da sanção, corroborando a alegação de afronta ao Código de Defesa do Consumidor. Requeru a improcedência da demanda. Documentos a fls. 584-631 e 632-1433.

Requerida a complementação do depósito a fls. 1434, não consta nos autos tal complementação.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA de SÃO PAULO

FORO CENTRAL - FAZENDA PÚBLICA/ACIDENTES

9ª VARA DE FAZENDA PÚBLICA

VIADUTO DONA PAULINA, 80, SÃO PAULO - SP - CEP 01501-020

Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min

Réplica a fls. 1441-1474, com documentos (fls. 1475-1546).

É o relatório do necessário.

Decido.

O processo comporta julgamento no estado em que se encontra, nos termos do artigo 355, inciso I, do Código de Processo Civil, sendo a questão de mérito unicamente de direito e de fato que não demanda dilação probatória, sobretudo porque as partes manifestaram desinteresse.

A ação é improcedente.

Prevê o artigo 5º, inciso XXXII, da Constituição Federal: “XXXII - o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor”.

A teor do que estabelece o artigo 4º da Lei Estadual n. 9.192/1995, que autorizou o Poder Executivo a criar a Fundação PROCON/SP, ao réu é dado “*atuar diretamente ou por intermédio de instituições públicas ou privadas, mediante contratos, convênios ou concessão de auxílios*”. A atuação indireta para fins de proteção do consumidor, por óbvio, importa na delegação da competência para a prática de ato administrativo, o que não exclui a competência do agente da Administração incumbido originariamente da prática de tal ato.

A norma aplicável ao direito sancionador é aquela vigente no momento do fato, quando da ocorrência e da constatação da irregularidade, vedando-se a adoção de norma posterior mais gravosa, ainda que vigente no momento da lavratura do auto de infração. Nesse sentido, a jurisprudência do E. TJSP:

“APELAÇÃO - Procedimento administrativo - AI nº 49457-D8 - Aplicação de multa no valor de R\$ 12.531,33 - Sentença que julgou parcialmente procedente o pedido em razão da inobservância da Portaria Normativa Procon nº 45, vigente à época da infração - Pretensão de reforma - Descabimento – Aplicação do Princípio “tempus regit actum” - Manutenção da r. sentença Recurso desprovido.” (TJSP; Apelação Cível 1018392-06.2023.8.26.0053; Relator (a): Antonio Celso Faria; Órgão Julgador: 8ª Câmara de Direito Público; Foro Central - Fazenda Pública/Acidentes - 15ª Vara da Fazenda Pública; Data do Julgamento: 31/10/2023; Data de Registro: 31/10/2023)



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA de SÃO PAULO

FORO CENTRAL - FAZENDA PÚBLICA/ACIDENTES

9ª VARA DE FAZENDA PÚBLICA

VIADUTO DONA PAULINA, 80, SÃO PAULO - SP - CEP 01501-020

Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min

“APELAÇÃO CÍVEL – MANDADO DE SEGURANÇA - MULTA – PROCON – Defende o impetrante incidir a Portaria normativa mais benéfica existente no momento da constatação da infração, quando da lavratura do auto de constatação, enquanto o PROCON sustenta ser a norma vigente no momento em que foi lavrado o Auto de Infração, no caso, 587 dias após a constatação da infração - SEGURANÇA CONCEDIDA – Apelação – Reexame necessário - O valor da multa deve ser fixado com base na legislação vigente à época da autuação, do Auto de Constatação, e não pelos parâmetros de Portaria Normativa posterior, quando da lavratura do Autor de Infração -- Recursos improvidos.” (TJSP; Apelação / Remessa Necessária 1048801-33.2021.8.26.0053; Relator (a): José Luiz Gavião de Almeida; Órgão Julgador: 3ª Câmara de Direito Público; Foro Central - Fazenda Pública/Acidentes - 15ª Vara da Fazenda Pública; Data do Julgamento: 09/02/2022; Data de Registro: 09/02/2022)

A Lei Estadual n. 10.177, de 1998, que regula os atos e procedimentos administrativos da Administração Pública centralizada e descentralizada do Estado de São Paulo, que não tenham disciplina legal específica, prevê o procedimento sancionatório em seus artigos 62 a 64, *verbis*:

“Artigo 62 - Nenhuma sanção administrativa será aplicada à pessoa física ou jurídica pela administração Pública, sem que lhe seja assegurada ampla defesa, em procedimento sancionatório.

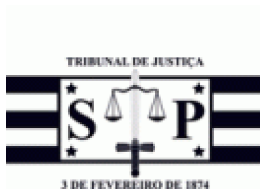
Parágrafo único - No curso do procedimento ou, em caso de extrema urgência, antes dele, a Administração poderá adotar as medidas cautelares estritamente indispensáveis à eficácia do ato final.

Artigo 63 - O procedimento sancionatório observará, salvo legislação específica, as seguintes regras:

I - verificada a ocorrência de infração administrativa, será instaurado o respectivo procedimento para sua apuração;

II - o ato de instauração, expedido pela autoridade competente, indicará

1069149-33.2025.8.26.0053 - lauda 3



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA de SÃO PAULO

FORO CENTRAL - FAZENDA PÚBLICA/ACIDENTES

9ª VARA DE FAZENDA PÚBLICA

VIADUTO DONA PAULINA, 80, SÃO PAULO - SP - CEP 01501-020

Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min

os fatos em que se baseia e as normas pertinentes à infração e à sanção aplicável;

III - o acusado será citado ou intimado, com cópia do ato de instauração, para, em 15 (quinze) dias, oferecer sua defesa e indicar as provas que pretende produzir;

IV - caso haja requerimento para produção de provas, a autoridade apreciará sua pertinência, em despacho motivado;

V - o acusado será intimado para:

a) manifestar-se, em 7 (sete) dias, sobre os documentos juntados aos autos pela autoridade, se maior prazo não lhe for assinado em face da complexidade da prova;

b) acompanhar a produção das provas orais, com antecedência mínima de 2 (dois) dias;

c) formular quesitos e indicar assistente técnico, quando necessária prova pericial, em 7 (sete) dias;

d) concluída a instrução, apresentar, em 7 (sete) dias, suas alegações finais;

VI - antes da decisão, será ouvido o órgão de consultoria jurídica;

VII - a decisão, devidamente motivada, será proferida no prazo máximo de 20 (vinte) dias, notificando-se o interessado por publicação no Diário Oficial do Estado;

VIII - da decisão caberá recurso.

Artigo 64 - O procedimento sancionatório será sigiloso até decisão final, salvo em relação ao acusado, seu procurador ou terceiro que demonstre legítimo interesse.

Parágrafo único - Incidirá em infração disciplinar grave o servidor que, por qualquer forma, divulgar irregularmente informações relativas à acusação, ao acusado ou ao procedimento.”

A previsão legal foi regulamentada pelas Portarias Normativas do Procon. Nos termos dos art. 2º, §2º, e 3º, I, da Portaria Procon/SP nº 45/2015 e dos arts. 2º, §2º, e 3º, I, da

1069149-33.2025.8.26.0053 - lauda 4


TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA de SÃO PAULO
FORO CENTRAL - FAZENDA PÚBLICA/ACIDENTES
9ª VARA DE FAZENDA PÚBLICA
VIADUTO DONA PAULINA, 80, SÃO PAULO - SP - CEP 01501-020
Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min

Portaria Procon nº 57/2019, o início do processo administrativo sancionatório ocorre com a lavratura do auto de infração, contendo descrição detalhada dos fatos e a capitulação legal da infração e da respectiva penalidade. O procedimento administrativo veio regulamentado pela Portaria Procon n. 229 de 2022, alterada posteriormente pela Portaria Normativa n. 02/2024.

Houve respeito aos princípios do contraditório e da ampla defesa, que foi exercida pelo administrado.

No caso, foi juntada a íntegra do procedimento administrativo sancionatório a fls. 632-1433, a empresa foi notificada (fls. 1072-1075) e pôde oferecer resposta (fls. 1076-1112), sendo-lhe imposta a multa a fls. 1289. Foi interposto recurso administrativo (fls. 1292-1327), que não foi acolhido (fls. 1420).

A fiscalização do órgão réu realizou averiguações preliminares e diligências no sítio eletrônico da autora em datas pontuais nos meses de julho e agosto de 2023.

O Auto de Infração (fls. 273-277) elencou sete infrações, de letras “A” a “G”, que serão tratadas por tópicos, a seguir:

A) Infração ao artigo 31, caput, do Código de Defesa do Consumidor: informações sobre compartilhamento de contas e “Residência Netflix”.

Constou no AIIM: “Oferece e comercializa, ao público consumidor, através de seu sítio eletrônico <https://www.netflix.com/br/>, a prestação de serviços online de vídeo sob demanda por assinatura, todavia, conforme pesquisas em seu sítio eletrônico datadas de 13, 14, 18 e 31 de julho/2023, não disponibilizava, de forma ostensiva, as instruções para os consumidores interessados em contratar os serviços e/ou assinantes sobre os seguintes itens: a) o conceito de “Residência Netflix” que, não consta dos termos de uso que disciplinam a relação jurídica, versão atualizada em 05/01/2023”; b) “Como definir a residência Netflix”; c) “Como compartilhar sua conta” e d) os procedimentos para acessar a plataforma aos assinantes que: d1) viajam com frequência para o mesmo lugar; d2) têm mais de uma residência ou d3) ficam longe da residência Netflix por longos períodos de tempo. Tais informações guardam estreita relação com a fruição dos serviços, e estão disponíveis na Central de Ajuda do site somente mediante formulário de perguntas pelo consumidor, uma vez que não possui atalhos para estas informações na página inicial da Central de Ajuda ou página inicial do site. Desse modo, a autuada deixou de assegurar informações ostensivas sobre as características dos serviços ofertados/contratados ao público consumidor, infringindo assim, o caput, do artigo 31, da Lei Federal nº 8.078/90 – Código de Proteção e Defesa do Consumidor”.


TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA de SÃO PAULO
FORO CENTRAL - FAZENDA PÚBLICA/ACIDENTES
9ª VARA DE FAZENDA PÚBLICA
VIADUTO DONA PAULINA, 80, SÃO PAULO - SP - CEP 01501-020
Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min

O PROCON sustenta, em síntese, que as informações essenciais sobre o compartilhamento de contas não estavam em local ostensivo e havia percurso complexo para acessar informações fundamentais, pois o consumidor precisava realizar pesquisas específicas na Central de Ajuda para encontrá-las.

A empresa, por outro lado, afirma que as diretrizes sobre o conceito de Residência Netflix, a sua definição, o compartilhamento de contas e o acesso por assinantes em viagens ou múltiplas residências estão disponíveis de forma ostensiva, clara e acessível na Central de Ajuda e no fluxo de contratação, não exigindo a legislação que tais esclarecimentos constem necessariamente da página inicial da plataforma.

Há no E. TJSP alguns precedentes sobre o compartilhamento de contas, como exemplo os seguintes: Recurso Inominado Cível 1022852-50.2023.8.26.0016; Recurso Inominado Cível 0010607-87.2023.8.26.0577; Recurso Inominado Cível 1016832-54.2023.8.26.0562.

Convém observar que é lícita a limitação do uso de serviços como o de *streaming* à mesma residência, desde que exista previsão expressa no contrato e informação suficiente ao consumidor. Nesse sentido:

APELAÇÃO – PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER – Ausência de prova da falha na prestação de serviços - Cumprimento ao dever legal de informação – Elementos nos autos que indicam que a autora estava ciente das condições do acordo - Sentença mantida, nos termos do art. 252 do RITJSP. RECURSO DESPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1028200-34.2023.8.26.0506; Relator (a): Antonio Nascimento; Órgão Julgador: 26ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ribeirão Preto - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/05/2024; Data de Registro: 29/05/2024)

Porém, o Código de Defesa do Consumidor prevê em seu art. 31, *caput*, que 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”.

A informação deve ser, portanto, o mais clara possível, sendo essencial ao



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA de SÃO PAULO

FORO CENTRAL - FAZENDA PÚBLICA/ACIDENTES

9ª VARA DE FAZENDA PÚBLICA

VIADUTO DONA PAULINA, 80, SÃO PAULO - SP - CEP 01501-020

Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min

consumidor entender as principais limitações de uso da plataforma de *streaming*, sendo um de seus aspectos a abrangência territorial (mesma residência), a amplitude de aparelhos compatíveis e a possibilidade de fruição dos serviços em aparelhos distintos simultaneamente é, em meu entendimento, informação essencial que integra a obrigação imposta no referido dispositivo.

À época da infração, a autora disponibilizava em seu sítio eletrônico informações sobre aparelhos compatíveis, o acesso ilimitado aos serviços, a qualidade dos serviços (HD ou Ultra HD) e a possibilidade de baixar conteúdo da internet, mas NÃO havia informação clara sobre a possibilidade, ou não, do uso na mesma residência, como se vê de **fls. 670**, infringindo a disposição do CDC, já que tal informação era essencial e deveria estar disponível de forma “ostensiva”. Posteriormente, a autora retificou as informações constantes do site (fls. 14, por exemplo), cumprindo suficientemente com sua obrigação legal.

Como alegado pelo Procon-SP, a informação a respeito da possibilidade de compartilhar a conta deveria ser acessada por outro canal (fls. 671) ou pela leitura atenta do contrato de consumo, que não coincide com a disposição do CDC a respeito da oferta de produtos e serviços.

Portanto, houve violação ao dever de informação clara, adequada e ostensiva sobre as características do serviço ofertado.

B) Infração ao artigo 31, caput, do Código de Defesa do Consumidor e artigo 2º, II, do Decreto Federal nº 7.962/2013: falta de destaque para canais de contato.

Constou no AIIM: “Oferece e comercializa, ao público consumidor, através de seu sítio eletrônico <https://www.netflix.com/br/>, a prestação de serviços online de vídeo sob demanda por assinatura, todavia, conforme pesquisas datadas de 06/07/2023, 13/07/2023 e 18/07/2023, não disponibilizava em local de destaque e de fácil visualização, a informação sobre o seu endereço eletrônico, haja vista que esta informação, encontrava-se na aba help.netflix.com/pt/legal/privacy que trata da declaração de privacidade, ofendendo, o inciso II, do artigo 2º, do Decreto n. 7.962/2013, infringindo assim, o caput, do artigo 31, da Lei Federal n.º 8.078/90 – Código de Proteção e Defesa do Consumidor.”

O PROCON argumenta, em síntese, que o e-mail eletrônico para contato estava escondido dentro da política de privacidade.

A empresa alega, em suma, que a disponibilização de canais de atendimento instantâneo por telefone e bate-papo virtual (chat) atendem à finalidade de comunicação direta


TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA de SÃO PAULO
FORO CENTRAL - FAZENDA PÚBLICA/ACIDENTES
9ª VARA DE FAZENDA PÚBLICA
VIADUTO DONA PAULINA, 80, SÃO PAULO - SP - CEP 01501-020
Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min

com o fornecedor, tornando irrelevante a ausência de e-mail de atendimento geral em local de destaque.

Como defendido pelo Procon-SP, o Decreto Federal n. 7.962, de 15 de março de 2013, regulamenta a contratação no comércio eletrônico em face do CDC e exige dos fornecedores de produtos e serviços “informações claras a respeito do produto, serviço **e do fornecedor**” (art. 1º, I).

O artigo 2º exige que os sítios eletrônicos ou demais meios eletrônicos utilizados para oferta ou conclusão de contrato de consumo disponibilizem, **em local de destaque e de fácil visualização**: “II - endereço físico e eletrônico, e demais informações necessárias para sua localização e contato”.

Como é incontroversa a ausência de informação de e-mail para contato com o fornecedor, sendo apenas informado o endereço “privacy@netflix.com”, dentro da Declaração de Privacidade e voltado exclusivamente aos consumidores que pretendem tratar questões relacionadas à privacidade de dados, houve descumprimento das normas que regem o direito do consumidor.

C e G) Arrependimento e infração aos artigos 31, 49 e 51, II, do Código de Defesa do Consumidor, e artigo 5º do Decreto Federal nº 7.962/2013.

Constou no AIIM, na letra “C”: “Oferece e comercializa, ao público consumidor, através de seu sítio eletrônico <https://www.netflix.com/br/>, a prestação de serviços online de vídeo sob demanda por assinatura, todavia, conforme pesquisa datada de 02/08/2023, não disponibilizava a informação sobre os meios adequados e eficazes para o exercício do direito de arrependimento pelo consumidor, descumprindo, assim, o caput, do artigo 5º do Decreto Federal nº 7.962/2013 infringindo assim, o caput, do artigo 31, da Lei Federal nº 8.078/90 – Código de Proteção e Defesa do Consumidor.”

Constou no AIIM na letra “G”: “A autuada disponibilizou no site <https://help.netflix.com/legal/termsfuse>, o documento Termos de Uso da Netflix, com as regras aplicáveis à sua prestação dos serviços, atualizado em 05/01/2023, com a inserção da seguinte cláusula abusiva: “3.4. Cancelamento. Você pode cancelar sua assinatura Netflix a qualquer momento e você continuará a ter acesso ao serviço Netflix até o fim do período de faturamento. Na extensão permitida pelas leis aplicáveis, os pagamentos não são reembolsáveis e a Netflix não oferece reembolsos ou créditos por períodos de assinatura utilizados parcialmente ou por conteúdo


TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA de SÃO PAULO
FORO CENTRAL - FAZENDA PÚBLICA/ACIDENTES
9ª VARA DE FAZENDA PÚBLICA
VIADUTO DONA PAULINA, 80, SÃO PAULO - SP - CEP 01501-020
Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min

Netflix não utilizado. Para cancelar, acesse a página “Conta” e siga as instruções de cancelamento. Se você cancelar sua assinatura, sua conta será automaticamente encerrada ao fim do período de cobrança em andamento. Para verificar quando sua conta será encerrada, clique na opção “Detalhes de cobrança” da página “Conta”. Se você se inscreveu na Netflix indicando como Forma de Pagamento uma conta junto a terceiros e deseja cancelar sua assinatura Netflix, talvez seja preciso efetuar o cancelamento juntamente a tais terceiros, por exemplo, acessando sua conta com esse terceiro e desativando a renovação automática ou cancelando a assinatura do serviço Netflix por meio deste terceiro.” O fornecedor ao estabelecer que os pagamentos não são reembolsáveis e não oferece reembolsos ou créditos por períodos de assinatura utilizados parcialmente ou por conteúdo não utilizado, subtrai do consumidor a opção de reembolso da quantia paga, infringindo assim, o inciso II, do artigo 51, da Lei Federal nº 8.078/90 – Código de Proteção e Defesa do Consumidor.”.

O PROCON sustenta que o direito de arrependimento do art. 49 do CDC aplica-se às contratações online, o que não exclui o serviço de *streaming*, sendo que a Netflix não informava adequadamente os meios para exercer tal direito e o cancelamento da assinatura não se confunde com tal direito, pois o arrependimento envolve a restituição integral dos valores pagos.

Ainda, a disposição da cláusula contratual (letra “G”) restringe direitos previstos no CDC, pois afasta hipóteses legais de restituição e impede o reembolso inclusive em situações para as quais a lei o garante.

Em sua defesa, a empresa alegou que o direito de arrependimento de sete dias seria inaplicável ao serviço de *streaming* por se tratar de bem digital de consumo imediato e fruição instantânea.

Pois bem.

Ao contrário do alegado, a legislação consumerista é clara: segundo o artigo 49 do CDC, o consumidor tem o direito potestativo de “*desistir do contrato, no prazo de 7 dias a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço, sempre que a contratação de fornecimento de produtos e serviços ocorrer fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou a domicílio*”, caso em que terá direito à restituição integral dos valores pagos (parágrafo único).

O próprio artigo informa que os negócios realizados especialmente por telefone ou a domicílio têm esse direito, o que abrange, por consequência lógica, os negócios realizados *online*, sobretudo porque, à época da promulgação da norma, não havia essa espécie de



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA de SÃO PAULO

FORO CENTRAL - FAZENDA PÚBLICA/ACIDENTES

9ª VARA DE FAZENDA PÚBLICA

VIADUTO DONA PAULINA, 80, SÃO PAULO - SP - CEP 01501-020

Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min

contratação.

Nesse sentido, o E. TJSP:

AQUISIÇÃO DE JOGOS VIRTUAIS – CONTRATO CELEBRADO FORA DO ESTABELECIMENTO COMERCIAL DO FORNECEDOR. O DIREITO DE ARREPENDIMENTO PODE SER APLICADO AOS PRODUTOS CONSIDERADOS DIGITAIS OU INTANGÍVEIS, COMO OS SERVIÇOS DE STREAMING, JOGOS E MOEDAS VIRTUAIS. ESSA POSSIBILIDADE DE EXERCER O ALUDIDO DIREITO DE ARREPENDIMENTO SE DÁ EM RAZÃO DE O CONSUMIDOR SER UMA FIGURA VULNERÁVEL E HIPOSSUFICIENTE. PRAZO DE REFLEXÃO, DIREITO DE ARREPENDIMENTO. BASTA QUE O CONTRATO DE CONSUMO TENHA SIDO CELEBRADO FORA DO ESTABELECIMENTO COMERCIAL DO FORNECEDOR PARA QUE SEJA APLICÁVEL O DISPOSTO NO ARTIGO 49 DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR, GARANTINDO-SE AO CONSUMIR O DIREITO DE ARREPENDER-SE NO PRAZO DE SETE DIAS A CONTAR DA ASSINATURA DO CONTRATO OU ATO DO RECEBIMENTO DO PRODUTO OU SERVIÇO- RESISTÊNCIA DAS RÉS QUE CONFIGURA MÁ FE CONTRATUAL – DANO MORAL CARACTERIZADO. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA REFORMADA RECURSO PROVIDO (TJSP; Recurso Inominado Cível 1016091-34.2022.8.26.0405; Relator (a): Graciella Salzman; Órgão Julgador: Turma Cível e Criminal; Foro de Osasco - 1ª Vara do Juizado Especial Cível; Data do Julgamento: 26/07/2023; Data de Registro: 26/07/2023)

Ademais, o Decreto Federal n. 7.962/2013 corrobora essa interpretação, ao regulamentar o direito de arrependimento e prever que, nos negócios realizados por meio eletrônico, é dever do fornecedor:

**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

COMARCA de SÃO PAULO

FORO CENTRAL - FAZENDA PÚBLICA/ACIDENTES

9ª VARA DE FAZENDA PÚBLICA

VIADUTO DONA PAULINA, 80, SÃO PAULO - SP - CEP 01501-020

Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min

Art. 5º O fornecedor deve informar, de forma clara e ostensiva, os meios adequados e eficazes para o exercício do direito de arrependimento pelo consumidor.

§ 1º O consumidor poderá exercer seu direito de arrependimento pela mesma ferramenta utilizada para a contratação, sem prejuízo de outros meios disponibilizados.

§ 2º O exercício do direito de arrependimento implica a rescisão dos contratos acessórios, sem qualquer ônus para o consumidor.

§ 3º O exercício do direito de arrependimento será comunicado imediatamente pelo fornecedor à instituição financeira ou à administradora do cartão de crédito ou similar, para que:

I - a transação não seja lançada na fatura do consumidor; ou

II - seja efetivado o estorno do valor, caso o lançamento na fatura já tenha sido realizado.

§ 4º O fornecedor deve enviar ao consumidor confirmação imediata do recebimento da manifestação de arrependimento.

Deste modo, também houve evidente violação às normas consumeiristas, sobretudo quando ao direito ao reembolso em caso de arrependimento.

Em que pese o ordenamento jurídico, de fato, não estabeleça direito irrestrito ao reembolso proporcional por cancelamento imotivado no curso da mensalidade contratada, há hipóteses legais de reembolso que não são devidamente informadas, como é o caso do direito ao arrependimento, ensejando nulidade da cláusula contratual e ofensa ao CDC.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA de SÃO PAULO

FORO CENTRAL - FAZENDA PÚBLICA/ACIDENTES

9ª VARA DE FAZENDA PÚBLICA

VIADUTO DONA PAULINA, 80, SÃO PAULO - SP - CEP 01501-020

Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min

D) Infração ao artigo 51, I, do Código de Defesa do Consumidor: abusividade da cláusula 1.2 dos Termos de Uso.

Constou no AIIM: “Disponibilizou no site <https://help.netflix.com/legal/termsfuse>, o documento Termos de Uso da Netflix, com as regras aplicáveis à sua prestação dos serviços, atualizado em 05/01/2023, com a inserção da seguinte cláusula abusiva: “1.2. Poderemos oferecer vários planos de assinatura, inclusive assinaturas disponibilizadas por terceiros em combinação com a oferta de seus próprios produtos e serviços. A Netflix não se responsabiliza pelos produtos e serviços fornecidos por tais terceiros. Alguns planos de assinatura podem ter condições e limitações diferentes, que serão reveladas no momento de sua inscrição ou em outras comunicações disponibilizadas a você. Você pode encontrar detalhes específicos a respeito da sua assinatura da Netflix acessando o site netflix.com e clicando no link “Conta”, exibido abaixo do nome de seu perfil na parte superior de todas as páginas”. Na primeira parte da cláusula, a empresa está se isentando da responsabilidade pelos produtos e serviços oferecidos por terceiros, sobre os quais tem responsabilidade objetiva, por integrar a cadeia de fornecimento dos serviços, infringindo assim, o inciso I, do artigo 51, da Lei Federal nº 8.078/90 – Código de Proteção e Defesa do Consumidor”.

O PROCON sustenta, em síntese, a nulidade da cláusula de exclusão da responsabilidade por serviços de terceiros, configurando infração administrativa consistente na apresentação de cláusula abusiva.

Aduz a empresa que a Cláusula 1.2 dos Termos de Uso não exclui a responsabilidade por serviços próprios de streaming, mas sim em relação aos serviços autônomos de terceiros parceiros comerciais, como operadoras de telefonia e internet, que não integram a sua cadeia de fornecimento.

Todavia, ao contrário do alegado pela autora, a cláusula em questão prevê expressamente a possibilidade de fornecimento de serviços de terceiros dentro da plataforma e a exclusão de responsabilidade da fornecedora nesses casos.

Portanto, a cláusula é nula por ofensa à disposição do art. 51, incisos I e III, do CDC, visto que incide em exoneração ou atenuação de responsabilidade da plataforma e na transferência de responsabilidade a terceiros de produtos e serviços oferecidos por meio da plataforma, ou seja, por meio do serviço da requerida. Eis a disposição do Código de Defesa do Consumidor:



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA de SÃO PAULO

FORO CENTRAL - FAZENDA PÚBLICA/ACIDENTES

9ª VARA DE FAZENDA PÚBLICA

VIADUTO DONA PAULINA, 80, SÃO PAULO - SP - CEP 01501-020

Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min

Art. 51. São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que:

I - impossibilitem, exonem ou atenuem a responsabilidade do fornecedor por vícios de qualquer natureza dos produtos e serviços ou impliquem renúncia ou disposição de direitos. Nas relações de consumo entre o fornecedor e o consumidor pessoa jurídica, a indenização poderá ser limitada, em situações justificáveis;

(...)

III - transfiram responsabilidades a terceiros;

Em que pese a autora efetivamente não responda por problemas técnicos de internet e telefonia, bem como possa não responder por outras hipóteses de responsabilidade de terceiros, como é o caso de conteúdo ofensivo contido em vídeo, por exemplo, uma apresentação de comédia que ofenda certa população ou o conteúdo de um filme que o faça, a previsão da cláusula de forma genérica tem abrangência expressa para hipóteses além dessas, configurando nulidade.

Portanto, também houve infração à legislação protetiva do consumidor.

E e F) Infração ao artigo 51, IV, do Código de Defesa do Consumidor: Informações sobre condições de planos e assinaturas e Condições de ofertas promocionais.

Constou no AIIM, letra “E”: “Disponibilizou no site <https://help.netflix.com/legal/termsofuse>, o documento Termos de Uso da Netflix, com as regras aplicáveis à sua prestação dos serviços, atualizado em 05/01/2023, com a inserção da seguinte cláusula abusiva: “1.2. Poderemos oferecer vários planos de assinatura, inclusive assinaturas disponibilizadas por terceiros em combinação com a oferta de seus próprios produtos e serviços. A Netflix não se responsabiliza pelos produtos e serviços fornecidos por tais terceiros. Alguns planos de assinatura podem ter condições e limitações diferentes, que serão reveladas no momento de sua inscrição ou em outras comunicações disponibilizadas a você. Você pode encontrar detalhes específicos a respeito da sua assinatura da Netflix acessando o site netflix.com e clicando no link “Conta”, exibido abaixo do nome de seu perfil na parte superior de todas as páginas”. O fornecedor, na segunda cláusula, ao estabelecer que condições e limitações diferentes dos planos de assinatura serão informadas ao consumidor na sua inscrição ou outras comunicações, fere o



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA de SÃO PAULO

FORO CENTRAL - FAZENDA PÚBLICA/ACIDENTES

9ª VARA DE FAZENDA PÚBLICA

VIADUTO DONA PAULINA, 80, SÃO PAULO - SP - CEP 01501-020

Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min

direito à informação prévia ao consumidor, colocando-o em desvantagem exagerada, infringindo assim, o inciso IV, do artigo 51, da Lei Federal nº 8.078/90 – Código de Proteção e Defesa do Consumidor”.

Constou no AIIM, letra “F”: “Disponibilizou no site <https://help.netflix.com/legal/termsfuse>, o documento Termos de Uso da Netflix, com as regras aplicáveis à sua prestação dos serviços, atualizado em 05/01/2023, com a inserção da seguinte cláusula abusiva: “2. Ofertas promocionais. A Netflix poderá disponibilizar ofertas, planos ou assinaturas promocionais especiais (“Ofertas”). A elegibilidade para as Ofertas é determinada pela Netflix a seu exclusivo critério. A Netflix se reserva o direito de revogar uma Oferta e suspender sua conta se determinarmos que você não é elegível. Moradores de uma mesma residência com uma assinatura Netflix atual ou recente podem não ser elegíveis para Ofertas introdutórias específicas. A Netflix poderá usar informações como identificação do aparelho, forma de pagamento ou email da conta usados em uma assinatura Netflix atual ou recente para determinar a elegibilidade para a Oferta. Os requisitos de elegibilidade, bem como outras limitações e condições, serão revelados quando você se inscrever para a Oferta ou em outras comunicações que disponibilizarmos para você”. O fornecedor ao estabelecer que os requisitos de elegibilidade, bem como outras limitações e condições referentes a ofertas, planos ou assinaturas promocionais especiais (“Ofertas”) serão reveladas quando o consumidor se inscrever na oferta, viola o direito à informação e coloca o consumidor em desvantagem exagerada, infringindo assim, o inciso IV, do artigo 51, da Lei Federal nº 8.078/90 – Código de Proteção e Defesa do Consumidor.”.

A falta de informação clara, ostensiva e adequada sobre os produtos e serviços oferecidos ofende o CDC.

No entendimento deste Juízo, não houve ofensa apenas ao inciso IV do artigo 51, que prevê a nulidade das cláusulas contratuais que “IV - estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade”, mas também por ofensa aos incisos XI e XIII, já que a cláusula em questão parece permitir ao fornecedor a rescisão do contrato sem aviso prévio (“XI - autorizem o fornecedor a cancelar o contrato unilateralmente, sem que igual direito seja conferido ao consumidor”) e a alteração unilateral do contrato e de seu conteúdo após a celebração (“XIII - autorizem o fornecedor a modificar unilateralmente o conteúdo ou a qualidade do contrato, após sua celebração”).

Como ressaltado, nos termos do art. 31 do CDC, as informações sobre os produtos e serviços devem ser “corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA de SÃO PAULO

FORO CENTRAL - FAZENDA PÚBLICA/ACIDENTES

9ª VARA DE FAZENDA PÚBLICA

VIADUTO DONA PAULINA, 80, SÃO PAULO - SP - CEP 01501-020

Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min

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”.

Ainda, no mesmo sentido, o Decreto Federal n. 7962/2013:

Art. 1º Este Decreto regulamenta a [Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990](#), para dispor sobre a contratação no comércio eletrônico, abrangendo os seguintes aspectos:

I - informações claras a respeito do produto, serviço e do fornecedor;

Art. 2º Os sítios eletrônicos ou demais meios eletrônicos utilizados para oferta ou conclusão de contrato de consumo devem disponibilizar, em local de destaque e de fácil visualização, as seguintes informações:

(...)

III - características essenciais do produto ou do serviço, incluídos os riscos à saúde e à segurança dos consumidores;

IV - discriminação, no preço, de quaisquer despesas adicionais ou acessórias, tais como as de entrega ou seguros;

V - condições integrais da oferta, incluídas modalidades de pagamento, disponibilidade, forma e prazo da execução do serviço ou da entrega ou disponibilização do produto; e

VI - informações claras e ostensivas a respeito de quaisquer restrições à fruição da oferta.

Como visto acima, o contrato impede o consumidor de exercer o direito de arrependimento e não permite ao consumidor o cancelamento imediato do contrato: após pago o preço, o valor é “não reembolsável” e a assinatura, como regra, perdura até o vencimento de período pré-determinado e já pago pelo consumidor, ainda que este não deseje mais utilizar o serviço.

Porém, a cláusula em questão reserva à Netflix “o direito de revogar uma Oferta e suspender sua conta se determinarmos que você não é elegível”, ou seja, a empresa tem o direito


TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA de SÃO PAULO
FORO CENTRAL - FAZENDA PÚBLICA/ACIDENTES
9ª VARA DE FAZENDA PÚBLICA
VIADUTO DONA PAULINA, 80, SÃO PAULO - SP - CEP 01501-020
Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min

contratual de suspender imediatamente a conta do consumidor, encerrando o contrato com ele, sem que igual direito lhe seja concedido, ensejando a nulidade da referida cláusula.

Do mesmo modo, a previsão contratual da possibilidade de o fornecedor ocultar informações sobre produtos ou serviços e alterar os planos de assinatura contratados unilateralmente, independentemente da prévia notificação do consumidor, bem como a possibilidade de escolha dos consumidores que terão direito à oferta, sem discrimen justificador, constituem infrações à legislação protetiva do consumidor.

Convém observar que não se trata de oferta de produtos ou serviços a diferentes categorias de consumidores, mas de cláusula contratual que prevê a possibilidade de o fornecedor de serviços limitar a oferta de determinados produtos e serviços individualmente para cada consumidor, como se deduz da seguinte frase: “A Netflix poderá usar informações como identificação do aparelho, forma de pagamento ou email da conta usados em uma assinatura Netflix atual ou recente para determinar a elegibilidade para a Oferta”.

As cláusulas em questão criam, de fato, desvantagens excessivas ao consumidor, de modo que a nulidade deve ser reconhecida.

H) Cálculo da multa:

O escopo do PROCON é elaborar e executar a política estadual de defesa do consumidor, coibindo potenciais lesões aos direitos dos consumidores e da coletividade. Limitar sua atuação às hipóteses nas quais o consumidor foi efetivamente lesado implicaria no descumprimento do mandamento constitucional, visto que, na grande maioria das vezes, o consumidor, em função de sua vulnerabilidade, desconhece seus direitos e é incapaz de identificar as suas violações. Nesse sentido: TJSP; Apelação Cível 1036502-77.2021.8.26.0100; Relator (a): Oscild de Lima Júnior; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Público; Foro Central - Fazenda Pública/Acidentes - 5ª Vara de Fazenda Pública; Data do Julgamento: 01/04/2022; Data de Registro: 01/04/2022.

Na forma como acima exposto, ao decidir caso similar, assim se pronunciou o E. TJSP:

“APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO ANULATÓRIA DE AUTO DE INFRAÇÃO E IMPOSIÇÃO DE MULTA. FUNDAÇÃO PROCON. Pleito de anulação de auto de infração lavrado por infrações aos arts. 18, §6º, inciso I, e 30, ambos do Código de Defesa do Consumidor.


TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA de SÃO PAULO
FORO CENTRAL - FAZENDA PÚBLICA/ACIDENTES
9ª VARA DE FAZENDA PÚBLICA
VIADUTO DONA PAULINA, 80, SÃO PAULO - SP - CEP 01501-020
Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min

Exposição à venda de produtos com prazo de validade vencido e de kit promocional composto por dois produtos com brinde grátis. Preço cobrado ao consumidor, em comparação aos mesmos produtos fora do kit promocional, superior ao preço dos produtos sem o brinde. Improcedência na origem. 1. Detém a Fundação PROCON – SP competência para a polícia administrativa em matéria de consumo, nela compreendido não somente o poder de fiscalização dos estabelecimentos quanto ao adequado cumprimento da legislação consumerista, como também o poder de impor sanções em casos de constatadas infrações. 2. Processo administrativo relativo à autuação conduzido à luz dos princípios da ampla defesa e do contraditório. Incontrovertido o efetivo prejuízo ao consumidor, cuja lesividade se presume. 3. Aplicação de multa em atenção aos critérios estabelecidos nos artigos 56, inciso I e 57, do CDC, em harmonia com a Portaria Normativa PROCON nº 45/2015. Extensão da penalidade que acode aos parâmetros normativos e aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, máxime ponderada a gravidade das infrações e reincidência do autuado. Desfecho de origem preservado. **RECURSO DESPROVIDO.**” (TJSP; Apelação Cível 1032649-06.2021.8.26.0506; Relator (a): Márcio Kammer de Lima; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Público; Foro de Ribeirão Preto - 1ª Vara da Fazenda Pública; Data do Julgamento: 06/10/2023; Data de Registro: 06/10/2023)

Para infrações às normas de defesa do consumidor, o art. 56 do CDC prevê a sanção administrativa de multa (inciso I), cuja graduação está prevista no art. 57 do mesmo Código, fixada *“de acordo com a gravidade da infração, a vantagem auferida e a condição econômica do fornecedor”*, mediante procedimento administrativo, fixada *“em montante não inferior a duzentas e não superior a três milhões de vezes o valor da Unidade Fiscal de Referência (Ufir), ou índice equivalente que venha a substituí-lo”* (parágrafo único).

A UFIR (Unidade Fiscal de Referência), no entanto, foi extinta pela Medida Provisória nº 1.973-67, de 27.10.2000. À época, ela estava avaliada em R\$ 1,0641, resultando no máximo de multa em R\$ 3.192.300,00, para outubro de 2000. Esse montante, atualizado pelo IPCA-E com base na calculadora do cidadão para janeiro de 2026 resulta em R\$ 14.196.583,95.


TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA de SÃO PAULO
FORO CENTRAL - FAZENDA PÚBLICA/ACIDENTES
9ª VARA DE FAZENDA PÚBLICA
VIADUTO DONA PAULINA, 80, SÃO PAULO - SP - CEP 01501-020
Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min

No mais, a Portaria Normativa nº 57/2019 pontua minuciosamente os critérios pelos quais a multa deve ser calculada:

Art. 34. A dosimetria da penalidade-base da multa será definida através da fórmula prevista no §1º. (alterado pela Portaria 81/2021)

1º – Fórmula: $(REC) \times (NAT) + (VA) = \text{PENALIDADE-BASE}$ (alterado pela Portaria 81/2021)

2º – No elemento denominado “REC”, será utilizada a receita bruta mensal do fornecedor, a ser estimada pelo Procon. (alterado pela Portaria 81/2021)

3º – No elemento denominado “NAT”, serão utilizados os seguintes fatores, de acordo com a natureza e grupo da infração (Anexo I), assim especificado: (alterado pela Portaria 81/2021)

a) Natureza 1: 0,0037594 – Grupo I (alterado pela Portaria 81/2021)

b) Natureza 2: 0,0075188 – Grupo II (alterado pela Portaria 81/2021)

c) Natureza 3: 0,0112782 – Grupo III (alterado pela Portaria 81/2021)

d) Natureza 4: 0,0150376 – Grupo IV (alterado pela Portaria 81/2021)

4º – No elemento denominado “VA”, será considerado o valor da vantagem auferida, de acordo com o ganho obtido com a infração administrativa, podendo ser considerado o valor estimado, desde que devidamente fundamentado; quando não for possível determinar ou estimar o valor, ou mesmo inexistir vantagem auferida, será utilizado o fator 0 (zero). (alterado pela Portaria 81/2021)

5º – Após realizar o cálculo da penalidade-base, individualmente, para cada infração, existindo mais de uma infração de mesma natureza, aplicar-se-á a regra de concurso formal, acrescentando-se 1/3 do valor da penalidade; após, existindo infrações de natureza diversa, aplicar-se-á a regra de concurso material, somando-se as penalidades. (alterado pela Portaria 81/2021)

6º – Em qualquer hipótese deve ser observado o piso e o teto legal estabelecidos pelo parágrafo único do artigo 57 do Código de Defesa do


TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA de SÃO PAULO
FORO CENTRAL - FAZENDA PÚBLICA/ACIDENTES
9ª VARA DE FAZENDA PÚBLICA
VIADUTO DONA PAULINA, 80, SÃO PAULO - SP - CEP 01501-020
Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min

Consumidor. Para o cálculo da UFIR, será considerada a última atualização existente, ocorrida em outubro de 2000, no valor de 1,0641, atualizado pelo índice IPCA-E. (alterado pela Portaria 81/2021)

Para redução da multa, necessário apreciar os parâmetros previstos na legislação de regência da matéria, bem como os princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Quanto à forma de cálculo da multa, assim já se pronunciou o E. TJSP:

AÇÃO ANULATÓRIA - PROCON - Competência do órgão para aplicação de auto de infração e multa - Descumprimento do artigo 18 do Código de Defesa do Consumidor Processo administrativo que observou os princípios do contraditório, da ampla defesa e da motivação Imposição de multa - Possibilidade - O critério para a aplicação de multa estipulado pela Portaria 26/2006, do PROCON, está de acordo com o princípio da proporcionalidade - A forma de apuração das multas, por sua vez, obedece aos critérios e graduações estabelecidos pelo legislador consumerista, ou seja, a gravidade da infração e vantagem auferida e condição econômica do fornecedor Sentença mantida. Recurso não provido. (TJSP; Apelação Cível 0021548-39.2011.8.26.0053; Relator (a): Oscild de Lima Júnior; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Público; Foro Central - Fazenda Pública/Acidentes - 12ª Vara de Fazenda Pública; Data do Julgamento: 01/04/2014; Data de Registro: 04/04/2014)

ADMINISTRATIVO. PROCON. Auto de infração e imposição de multa após constatação de exposição à venda de produtos (fluidos de freios) com irregularidades nas informações relativas a datas de fabricação e validade. Infringência ao art. 31 do CDC. Lisura do procedimento que não foi afastada durante a instrução. Infração positivada. Sanção obediente ao art. 57 do CDC. Multa razoável e proporcional ao fato, já sopesada atenuante. Faturamento da empresa arbitrado por estimativa não impugnado. Recurso não provido. (TJSP; Apelação Cível



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA de SÃO PAULO

FORO CENTRAL - FAZENDA PÚBLICA/ACIDENTES

9ª VARA DE FAZENDA PÚBLICA

VIADUTO DONA PAULINA, 80, SÃO PAULO - SP - CEP 01501-020

Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min

1057056-82.2018.8.26.0053; Relator (a): Coimbra Schmidt; Órgão Julgador: 7ª Câmara de Direito Público; Foro Central - Fazenda Pública/Acidentes - 4ª Vara de Fazenda Pública; Data do Julgamento: 11/07/2022; Data de Registro: 12/07/2022)

CONTROLE DIFUSO DA CONSTITUCIONALIDADE. Arguição de inconstitucionalidade da Portaria Procon nº 26/2006. Não acolhimento. Ato normativo impugnado (Portaria 26/2006) que somente visa estabelecer critérios para o cálculo das multas a serem aplicadas pela Procon para a correta individualização da pena pecuniária. Pena pecuniária prevista nos arts. 56, I, a 57, ambos do CDC e que apenas foi regulamentada pela Portaria em questão. Arguição rejeitada. (TJSP; Incidente De Arguição de Inconstitucionalidade Cível 0266701-76.2011.8.26.0000; Relator (a): Roberto Mac Cracken; Órgão Julgador: Órgão Especial; Foro Central - Fazenda Pública/Acidentes - 3ª Vara de Fazenda Pública; Data do Julgamento: 14/03/2012; Data de Registro: 12/04/2012)

No caso concreto, o cálculo da multa consta a fls. 276, correspondente a R\$ 3.132.833,33 pelo conjunto de três infrações ao grupo I e R\$ 9.398.500,00 pelo conjunto de quatro infrações ao grupo III, totalizando R\$ 12.531.333,33.

Conquanto a autora alegue a inexistência de dano concreto a consumidores, há acórdãos citados na apreciação da Letra “A” desta sentença que comprovam suficientemente tal dano. Ainda, o porte econômico da empresa autoriza, de fato, imposição de multa nesse patamar, não havendo ilegalidade na apuração do faturamento.

Convém observar que a Netflix é empresa multinacional que possui ações listadas em bolsa de valores e divulga anualmente seus resultados. Por meio de simples pesquisa na internet é possível aferir que houve lucro de US\$ 3,4 bilhões (três bilhões e quatrocentos milhões de dólares estadunidenses) no segundo trimestre de 2026 (<https://exame.com/invest/mercados/netflix-tem-lucro-de-us-34-bi-no-trimestre-mas-guidance-decepciona-wall-street/>) e US\$ 5,2 bilhões (cinco bilhões e duzentos milhões de dólares estadunidenses) no primeiro trimestre


TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA de SÃO PAULO
FORO CENTRAL - FAZENDA PÚBLICA/ACIDENTES
9ª VARA DE FAZENDA PÚBLICA
VIADUTO DONA PAULINA, 80, SÃO PAULO - SP - CEP 01501-020
Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min

(<https://valor.globo.com/empresas/noticia/2026/04/17/netflix-tem-lucro-de-us-52-bi-no-1o-tri.ghml>), resultando num lucro de US\$ 8,6 bilhões no primeiro semestre. Esse valor, dividido pelo número de 195 países nos quais a Netflix pode atuar, resulta num lucro aproximado de US\$ 44,1 milhões, ou, na cotação do dólar de hoje, a R\$ 5,12, aproximadamente R\$ 228 milhões, para apenas 6 (seis) meses deste ano.

Tais valores são possíveis porque a margem da empresa monta a 45% do seu faturamento (<https://investidor10.com.br/stocks/nflx/>), de modo que, de cada dólar recebido, deduzidos os custos, aproximadamente US\$ 0,45 é convertido em seu favor, resultando em lucro.

Em face da condição econômica da pessoa jurídica, a multa no montante firmado sequer arranha seu lucro (não se fala aqui sequer do faturamento), sendo proporcional. Em verdade, a multa poderia ter sido fixada em patamar maior, inclusive no limite permitido pela legislação atualizada até a data de sua aplicação, tendo em vista as graves violações cometidas e a condição econômica da pessoa jurídica.

Não há, pois, razão para anulação do auto de infração.

Ante o exposto, **JULGO IMPROCEDENTE A AÇÃO** e extinto o feito, com fundamento no artigo 487, I, do CPC.

Condene a parte autora a pagar as custas e despesas processuais, bem como a honorária do advogado da parte autora, arbitrada nas alíquotas mínimas do artigo 85, e parágrafos, NCPC, a incidir sobre o valor atualizado da causa.

Sem recurso de ofício, diante do resultado favorável à Fazenda Pública.

Decorrido o prazo para recurso, defiro desde já a expedição do necessário ao levantamento pelo Procon do valor da multa depositado a fls. 501-502.

P.I.C.

São Paulo, 06 de agosto de 2026.

Vanessa Velloso Silva Saad Picoli

Juiz(a) de Direito

**DOCUMENTO ASSINADO DIGITALMENTE NOS TERMOS DA LEI 11.419/2006,
CONFORME IMPRESSÃO À MARGEM DIREITA**