

**Processo:** 2015.01.1.126408-8

**Classe:** Ação Civil Pública

**Assunto:** Direito do Consumidor

**Requerente:** Ministério Público do Distrito Federal e Territórios

**Requerida:** Sky do Brasil Serviços Ltda

## SENTENÇA

Trata-se de ação civil pública proposta pelo MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS, através do seu órgão de execução em exercício na Primeira Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor, em face de SKY DO BRASIL SERVIÇOS LTDA, parte devidamente qualificada nos autos.

Na petição inicial de fls. 02/10, o autor alega que, após receber reclamação formal de um consumidor dos serviços prestados pela ré, instaurou procedimento investigativo no qual, ao final, restou apurada a ocorrência reiterada de práticas abusivas consistentes em realizar cobranças indevidas aos usuários que efetuaram o cancelamento de seus contratos, além de postergar sem razoabilidade a interrupção das assinaturas e a retirada dos equipamentos correspondentes à prestação dos serviços de televisão por assinatura.

Salienta que, após as investigações realizadas, foram constatadas 2.200 (duas mil e duzentas) reclamações registradas no Procon/DF nos últimos 3 (três) anos abordando as práticas citadas, o que evidencia a reiteração da conduta pela requerida. Tal postura empresarial, a seu ver, está revestida de significativa gravidade, porquanto visa coagir os consumidores com supostas cobranças de débitos inexistentes e também de ludibria-los ao permitir a continuidade de disponibilização do sinal de televisão aos assinantes, mesmo após o pedido de cancelamento do serviço, a fim de justificar as cobranças indevidas, a título de "reativação de assinatura".

Relata que a tentativa da ré de justificar a prática como sendo resultante de casos pontuais e extraordinários restou afastada pelos elementos colhidos no âmbito do inquérito civil, notadamente em razão do alarmante número de reclamações oriundas de todo o país que foram registradas no sítio "ReclameAQUI".

Argumenta que essas práticas não se mostram razoáveis e destoam de qualquer patamar aceitável para operações dessa natureza. Por isso, na sua ótica, elas se revelam contrárias às normas protetivas do Direito do Consumidor, em especial aquela prevista no artigo 39, incisos V e XIII, do CDC.

Aponta, nesse sentido, que a tutela pretendida é o estabelecimento de obrigação de não fazer, consubstanciada na vedação legal à exigência de

vantagem manifestamente excessiva, e a restituição dos valores cobrados indevidamente em dobro, direito conferido pelo artigo 42, parágrafo único, do CDC.

Com base nesse quadro, formula pedido de antecipação dos efeitos da tutela para que seja instituída à ré obrigação de não fazer concernente na conduta de não efetuar a cobrança indevida de valores aos consumidores que solicitarem formalmente o cancelamento do contrato, bem como fixada a obrigação de fazer consubstanciada na retirada de seus aparelhos e sistemas de transmissão, no prazo máximo de 30 (trinta) dias, sob pena de multa diária.

Quanto ao mérito, requer a procedência da sua pretensão para que sejam confirmadas e tornadas definitivas as medidas deferidas em sede de antecipação de tutela, assim como para condenar a ré a ressarcir os consumidores cobrados indevidamente pelos danos patrimoniais, cujos prejuízos serão apurados em liquidação de sentença e a pagar indenização a título de danos morais coletivos arbitrados em R\$ 1.000.000,00 (um milhão de reais).

Por fim, pede a concessão de efeito erga omnes à sentença para que tenha abrangência em todo território nacional e a condenação da ré ao pagamento dos encargos sucumbenciais.

A petição inicial está instruída com os documentos de fls. 11/395 e foi emendada, por determinação do Juízo, às fls. 399/v, ocasião em que foi esclarecido que a cobrança indevida questionada é efetuada a título de mensalidade após o pedido de cancelamento do contrato.

O pedido de antecipação de tutela foi deferido pela decisão de fls. 400/401.

Regularmente citada (fl. 402-v), a ré informa a interposição de agravo de instrumento visando a reforma da decisão que antecipou os efeitos da tutela (fls. 472/509). Ademais, apresenta contestação às fls. 511/548, suscitando, preliminarmente, as seguintes teses: (i) ilegitimidade ativa do Ministério Público para postular a efetivação de direitos eminentemente individuais; (ii) ausência de interesse de agir, pois a pretensão foi deflagrada a partir de reclamações que já foram solucionadas e visa obter provimento jurisdicional que já é assegurado em norma federal específica e (iii) a limitação territorial dos efeitos da sentença deve respeitar o disposto no artigo 16 da LACP, ficando, assim, restrita ao âmbito dos usuários do serviço do Distrito Federal.

No mérito, defende a legalidade da cobrança, aduzindo que ela ocorre apenas de forma proporcional pelos dias que o usuário usufruiu do serviço no mês em que é solicitado o cancelamento da assinatura. Indica, nesse aspecto, os instrumentos disponibilizados ao consumidor para solicitar a interrupção do serviço, ressaltando que os cancelamentos são processados e realizados com sucesso, conforme gravações contidas na mídia eletrônica juntada aos autos.

Assevera que há previsão no CDC e também na Resolução n.º 632/2014 da ANATEL no sentido de respaldar a restituição em dobro do valor cobrado do usuário em caso de cobrança indevida, o que torna inócua a postulação apresentada nesta demanda.

Afirma que as reclamações que embasam o inquérito civil instaurado pelo Ministério Público são pontuais e já foram solucionadas, o que demonstra a insubsistência da argumentação apresentada na petição inicial. No mais, informa que realiza a retirada do equipamento cedido em comodato para o usuário antes que ultrapasse o prazo de 30 (trinta) dias da solicitação de cancelamento, o que está em consonância com a Resolução 488/07 da ANATEL.

Salienta que não estão presentes os requisitos necessários para o reconhecimento do dano moral coletivo, já que eventual falha na prestação do serviço que tenha incorrido operou-se apenas na esfera individual dos usuários. Nesse aspecto, aduz, em caráter subsidiário, que possível indenização devida deve ser fixada em atenção aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade, o que torna descabido o valor indicado na petição inicial.

Por derradeiro, defende ser indevida a inversão do ônus da prova e descabida a fixação de honorários sucumbenciais em favor do Ministério Público em caso de eventual procedência da pretensão autoral.

O autor apresentou réplica às fls. 552/571, refutando as questões preliminares veiculadas na contestação e reiterando, na íntegra, os pedidos articulados na petição inicial.

Facultada a especificação das provas que pretendiam produzir, a requerida indicou às fls. 576/583 o intento de ouvir testemunhas e juntar documentos complementares, enquanto que o autor pleiteou o julgamento antecipado da lide (fls. 587/588-v).

Após assentada a desnecessidade de produção de outras provas além dos documentos já colacionados pelas partes, a ré juntou aos autos nova mídia eletrônica, tendo o requerente se manifestado sobre ela às fls. 598/599.

Em seguida, vieram os autos conclusos para julgamento.

**É o relatório. Decido.**

De início, destaco o cabimento do julgamento antecipado do mérito, pois, ainda que a questão debatida seja de direito e de fato, não há necessidade de produzir outras provas, como, aliás, já restou decidido por este Juízo. Assim, incide na espécie o permissivo contido no artigo 355, inciso I, do Código de

Processo Civil, cuja aplicação, vale dizer, não acarreta cerceamento do direito de produzir provas, mas, antes, impõe a observância do princípio da eficiência no Poder Judiciário, assegurando a celeridade processual que concretiza a garantia constitucional da razoável duração do processo (art. 5º, inciso LXXVIII, CF).

Inaugurando a análise dos autos a partir das questões processuais suscitadas pela ré em contestação, reputo válido ressaltar que vigora no âmbito das ações coletivas o princípio do interesse jurisdicional no conhecimento do mérito, segundo o qual deve o juiz buscar facilitar o acesso à Justiça mediante a superação de vícios processuais, prestigiando o interesse social que, em regra, prepondera nessas demandas.

Como consectários desse princípio surgem dois outros que também são importantes para a análise das questões formais suscitadas, são eles: (i) presunção da legitimidade ad causam ativa pela afirmação de direito coletivo e (ii) máximo benefício da tutela jurisdicional coletiva comum.

Seguindo esse enfoque na aferição das matérias processuais elencadas na contestação, entendo que tais questões não são aptas para impedir a apreciação judicial do mérito da controvérsia. Explico.

Num primeiro plano, a ré sustenta a ilegitimidade do Ministério Público para ajuizar a presente ação coletiva, ao argumento de que os direitos discutidos na demanda são de natureza eminentemente individuais.

Como cediço, os direitos individuais homogêneos caracterizam-se por sua ampla divisibilidade, porquanto os seus sujeitos são determinados e, de regra, não existe vínculo jurídico ou relação jurídica-base ligando-os. A conexão entre eles decorre de uma origem comum, o que permite a identificação do prejuízo individual (art. 81, inciso III, do CDC). Essa particularização do dano, entretanto, não obsta o exercício da tutela coletiva, a qual se justifica, por opção legislativa, para atender fins de política judiciária, na medida em que facilita o acesso à justiça e otimiza a efetividade do direito, conforme demonstra elucidativo voto proferido pelo Min. Teori Zavascki, quando da sua atuação no Superior Tribunal de Justiça:

*"Para que sejam considerados "homogêneos", os direitos individuais devem ser visualizados, necessariamente, sob o prisma da sua pluralidade. Considerados individualmente, cada um desses direitos constitui apenas direito subjetivo individual e, nessa condição, não há porque dar a cada um deles, quando tutelados por seu próprio detentor, um tratamento desigual ou mesmo mais severo do que o assegurado a outros direitos subjetivos, mormente no que diz respeito à forma de tutela em juízo e à competência para a causa. Realmente, conforme tivemos oportunidade de observar em sede doutrinária ("Processo Coletivo", RT, 2006, p. 423), a qualificação de homogêneos é utilizada, pelo legislador, para identificar um conjunto de direitos subjetivos individuais*

*ligados entre si por uma relação de afinidade, de semelhança, de homogeneidade, o que permite a defesa coletiva de todos eles. Para fins de tutela jurisdicional coletiva, não faz sentido, portanto, sua versão singular (um único direito homogêneo), já que a marca da homogeneidade supõe, necessariamente, uma relação de referência com outros direitos individuais assemelhados. Há, é certo, nessa compreensão, uma pluralidade de titulares, como ocorre nos direitos transindividuais; porém, diferentemente desses (que são indivisíveis e seus titulares são indeterminados), a pluralidade, nos direitos individuais homogêneos, não é somente dos sujeitos (que são determinados), mas também do objeto material, que é divisível e pode ser decomposto em unidades autônomas, com titularidade própria. Não se trata, pois, de uma nova espécie de direito material. Os direitos individuais homogêneos são aqueles mesmos direitos comuns ou afins de que trata o art. 46 do CPC (nomeadamente em seus incisos II e IV), cuja coletivização tem um sentido meramente instrumental, como estratégia para permitir sua mais efetiva tutela em juízo. Em outras palavras, os direitos homogêneos "são, por esta via exclusivamente pragmática, transformados em estruturas moleculares, não como fruto de uma indivisibilidade inerente ou natural (interesses e direitos públicos e difusos) ou da organização ou existência de uma relação jurídica-base (interesses coletivos stricto sensu), mas por razões de facilitação de acesso à justiça, pela priorização da eficiência e da economia processuais (...)" (BENJAMIN. Antônio Herman H. A insurreição da aldeia global contra o processo civil clássico. Apontamentos sobre a opressão e a libertação judiciais do meio ambiente e do consumidor. In: MILARÉ, Edis (coord.). Ação civil pública: Lei 7.347/85 - Reminiscências e reflexões após dez anos de aplicação. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 1995, p. 96)".*

A identificação dos danos particulares derivados da suposta prática abusiva realizada em detrimento dos usuários do serviço fornecido pela ré, portanto, não interfere na postulação da tutela coletiva e também não afasta a legitimidade do Ministério Público para postular essa proteção jurídica, notadamente se levado em consideração a relevância social determinante no direito em tese irrogado.

Com efeito, a interpretação sistemática das disposições elencadas na Constituição Federal (art. 129, inciso III, CF) e nas Leis n.º 7.347/85 e 8.078/90 autoriza ao Ministério Público ingressar com ação coletiva postulando tutela jurisdicional sobre direitos, ainda que essencialmente individuais, quando presente o interesse social na solução coletiva do litígio, "seja como forma de atender às políticas judiciárias no sentido de se propiciar a defesa plena do consumidor, com a consequente facilitação ao acesso à Justiça, seja para garantir segurança jurídica em tema de extrema relevância, evitando-se a existência de decisões conflitantes" .

Assim, considerando a inegável relevância social que paira sobre o tema controvertido, o que se constata pelo grande número de usuários do serviço de TV por assinatura, e destacando, ainda, o significativo grupo deles que

formularam reclamações contra as práticas ora questionadas, não há que se falar em ilegitimidade ativa do MPDFT para postular, em ação civil pública, o afastamento de condutas supostamente ilícitas cometidas pela prestadora desse serviço.

Destaco, por oportuno, que o raciocínio ora traçado encontra respaldo na conclusão adotada pelo egrégio TJDFT ao julgar o agravo de instrumento interposto pela requerida contra a decisão que deferiu a antecipação dos efeitos da tutela, conforme se observa na ementa abaixo:

*Ação civil pública. Serviços de TV por assinatura. Retirada de equipamentos da residência do consumidor. Ministério Público. Legitimidade ativa. Multa diária. Valor.*

*1 - O Ministério Público tem legitimidade ativa para ajuizar ação civil pública com o objetivo de tutelar direitos difusos ou coletivos de consumidores, bem assim direitos individuais homogêneos, quando presente relevante interesse social.*

*2 - A multa diária, nas ações que tenham por objeto cumprimento de obrigação de fazer - astreintes, art. 537 do CPC/15 - não é pena, mas providência inibitória. Tem a finalidade de compelir o devedor a cumprir a obrigação na forma específica e inibi-lo de negar-se a cumpri-la. Daí porque pode e deve ser fixada em valor elevado, desde que suficiente ou compatível com a obrigação.*

*3 - A multa diária para que empresa que fornece serviços de TV por assinatura retire os equipamentos da residência do consumidor, no prazo máximo de 30 dias, pena de multa de R\$ 10.000,00, por cada descumprimento, é razoável e deve ser mantida.*

*4 - Agravo não provido.*

*(Acórdão n.941026, 20160020009525AGI, Relator: JAIR SOARES 6ª TURMA CÍVEL, Data de Julgamento: 11/05/2016, Publicado no DJE: 17/05/2016. Pág.: 267/339).*

Além disso, verifico que a ré suscita, também em caráter preliminar, a falta de interesse agir sob o argumento a pretensão foi deflagrada a partir de reclamações que já foram solucionadas e visa obter provimento jurisdicional que já é assegurado em norma federal específica.

De acordo com a lição doutrinária, tem-se configurado o interesse de agir mediante a identificação do trinômio necessidade, utilidade e adequação. Assim, quando verificado que a intervenção do Poder Judiciário é necessária para dirimir o conflito, o processo se apresenta útil para esse fim e que o instrumento processual utilizado para veicular a pretensão é adequado para propiciar o resultado almejado pelo autor, estará demonstrado o interesse de agir apto a constituir uma das condições da ação.

No caso vertente, verifico que a tutela jurisdicional postulada é necessária e o processo se afigura útil para a proteção do direito supostamente violado,

sobretudo porque na via extrajudicial não se alcançou a composição das colidentes teses jurídicas suscitadas, com certa veemência, nesta demanda. Ademais, a existência de normas legais assegurando o direito dos consumidores do serviço fornecido pela ré não é óbice ao interesse coletivo cuja tutela jurisdicional se pleiteia, sobretudo se observado a garantia constitucional da inafastabilidade da jurisdição e que o objeto da lide baseia-se exatamente no alegado descumprimento dessas disposições normativas.

Cumprido anotar, em acréscimo aos fundamentos apresentados, que a instauração do procedimento investigativo prévio pode ocorrer a partir da reclamação feita por apenas um consumidor, pois a natureza coletiva (em 77 sentido amplo) do direito não é verificada a partir do critério objetivo do número de reclamantes. Além disso, a peça investigativa é dispensável para a propositura da demanda coletiva, de modo que a identificação das reclamações e os seus respectivos autores são absolutamente prescindíveis e não afetam o regular processamento da ação civil pública.

Por fim, ressalto que a alegação de que a limitação territorial da sentença produzida nestes autos é inoportuna, porquanto a discussão sobre a eficácia desta decisão descabe ser ventilada em sede preliminar por representar efeito decorrente do comando sentencial.

Isto posto, **REJEITO as questões processuais suscitadas preliminarmente pela ré** e, por verificar a presença dos pressupostos processuais e das condições de ação, avanço ao exame do mérito.

Conforme relatado, trata-se de ação civil pública por meio da qual o MPDFT almeja reconhecer a existência de práticas abusivas realizadas em detrimento dos usuários do serviço de televisão por assinatura fornecido pela ré, consistentes (i) na cobrança de valores indevidos após o pedido de cancelamento formulado pelo usuário, relativa a serviços não utilizados ou que os consumidores não queiram utilizar e (ii) na demora injustificada e desarrazoada na retirada dos equipamentos do local de instalação do serviço.

Os procedimentos que regem a postura das prestadoras do serviço de televisão por assinatura são regulamentados em resoluções administrativas editadas pela ANATEL, cujos preceitos servem para embasar a solução da controvérsia instaurada nestes autos. A Resolução n.º 488/07, por exemplo, determina que, após a solicitação de desativação do serviço pelo consumidor, a operadora do serviço tem o prazo máximo de 30 (trinta) dias para providenciar a retirada dos equipamentos de sua propriedade.

*Art. 19. Os pedidos de rescisão de contrato devem ser processados de acordo com o Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicação e com o previsto neste artigo.*

*§5º. A Prestadora deve providenciar a retirada dos equipamentos de sua propriedade, no endereço do assinante, em prazo com ele acordado, não*

*podendo excedê-lo em mais de 30 (trinta) dias contados da solicitação de desativação do serviço.*

O Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações, aprovado pela ANATEL através da Resolução n.º 632/14, também trata do assunto, conforme se infere nos dispositivos abaixo:

*Art. 13. Os pedidos de rescisão independem do adimplemento contratual, devendo ser assegurada ao Consumidor a informação sobre eventuais condições aplicáveis à rescisão e multas incidentes por descumprimento de prazos contratuais de permanência mínima.*

*Art. 14. Os pedidos de rescisão processados com intervenção de atendente devem ter efeitos imediatos, ainda que seu processamento técnico necessite de prazo.*

*Parágrafo único. A Prestadora não pode efetuar qualquer cobrança referente a serviços prestados após o pedido de rescisão, assumindo o ônus de eventuais encargos, inclusive perante as demais Prestadoras de Serviços de Telecomunicações.*

*Art. 15. Os pedidos de rescisão processados sem intervenção de atendente, na forma deste Regulamento, devem ser processados automaticamente e terão efeitos após 2 (dois) dias úteis do pleito.*

*§ 1º É devido, pelo Consumidor, o pagamento referente aos serviços usufruídos durante o prazo de processamento do pedido de rescisão automático.*

*§ 2º Deve ser garantida ao Consumidor a possibilidade de cancelar seu pedido de rescisão no prazo previsto no caput.*

Como se vê, a agência reguladora responsável pelo serviço em questão disciplina que o cancelamento da assinatura pelo consumidor, caso solicitado por intermédio de atendimento telefônico ou presencial, deve ser imediatamente processado, com a proibição expressa de cobrança referente a serviços prestados após o pedido de rescisão contratual. Se o pedido formulado pelo consumidor é feito diretamente aos sistemas informatizados, a cobrança é permitida apenas até que seja processada a solicitação, o que não pode ultrapassar 2 (dois) dias úteis.

Além disso, depois de processado o pedido de rescisão contratual apresentado pelo consumidor em qualquer dos meios disponíveis, a prestadora tem o prazo máximo de 30 (trinta) dias para providenciar a retirada dos equipamentos disponibilizados ao assinante.

As disposições normativas analisadas evidenciam com enorme clareza o que já deveria ser interpretado como uma verdadeira obviedade pela ré: após o processamento do pedido de cancelamento da assinatura, a prestadora não

pode mais cobrar do consumidor pela disponibilização do serviço ainda que este venha a ser efetivamente utilizado.

Reputo óbvia essa assertiva por ter a compreensão de que, em acordos sinalagmáticos submetidos às normas especiais do Direito do Consumidor, como o que aqui se examina, a solicitação de rescisão da avença pelo usuário representa o marco extintivo da vigência contratual a partir do qual a prestadora fica autorizada a interromper de imediato o fornecimento do serviço. Se essa interrupção não pode ser feita abruptamente por questões tecnológicas ou burocráticas, o consumidor não fica responsável por usufruir do serviço cujo desinteresse já foi manifestado à prestadora.

O Código de Defesa do Consumidor respalda essa conclusão quando erige ao patamar de prática abusiva a conduta de prestar serviço sem prévia solicitação do consumidor e prevê que, caso ocorra tal medida, os serviços fornecidos devem ser interpretados como "amostras grátis" e não geram obrigação para o respectivo usuário. Veja-se:

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

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

*Parágrafo único. Os serviços prestados e os produtos remetidos ou entregues ao consumidor, na hipótese prevista no inciso III, equiparam-se às amostras grátis, inexistindo obrigação de pagamento.*

Embora a redação do dispositivo revele a sua incidência principal na fase pré-contratual, na qual as partes sequer convencionaram a respeito da prestação do serviço, a aplicação da norma nos casos em que há solicitação de interrupção da relação contratual é plenamente possível. Afinal, o objeto tutelado pela regra protetiva é assegurar que o consumidor não seja onerado pela disponibilização de serviço que ele não demonstrou interesse em utilizar, o que também ocorre quando já está em curso a relação jurídica firmada com o fornecedor.

Fixada essa premissa, ao analisar os documentos acostados aos autos, em especial as reclamações que instruem o procedimento investigativo prévio instaurado pelo Ministério Público, observo que, diversamente do que sustenta a requerida, há relato de vários consumidores indicando que foram cobrados pela utilização do serviço contratado da ré em período posterior ao pedido de cancelamento da assinatura. Reporto-me, ilustrativamente, as reclamações registradas pelo Procon/DF que estão juntadas às fls. 85/149, cujo teor revela a mesma sistemática: emissão de faturas de cobrança pela Sky correspondente a serviço prestado depois de formulado o pedido de rescisão contratual.

Ainda que o processo de cancelamento do serviço tenha sido exitoso em relação a alguns usuários, como de fato revelam as gravações contidas nas mídias eletrônicas juntadas aos autos (fls. 550 e 595), não se pode ignorar que o mesmo não se deu com um grupo significativo de consumidores, conforme se infere das citadas reclamações. E esse último grupo, é válido dizer, não é formado apenas por usuários do serviço no Distrito Federal, conforme se verifica nas informações extraídas do site ReclameAqui (fls. 292/294) e no índice de reclamações registros no Sistema Nacional de Defesa do Consumidor do Ministério da Justiça (fls. 296/387).

Com efeito, não se trata de falha pontual e extraordinária como quer fazer crer a demandada. Os elementos de prova analisados evidenciam o contrário, denotando a reiteração contumaz e acintosa de atos da mesma natureza, ante o número elevado de consumidores que informaram que receberam a cobrança de valores indevidos, sendo que alguns comprovaram a existência efetiva dessa exigência descabida, conforme se infere às fls. 169/182 e 201/211. A propósito, valho-me de relevante excerto extraído do voto condutor do acórdão resultante do julgamento do recurso de agravo de instrumento interposto pela ora requerida no curso da tramitação desta demanda:

*"A Anatel divulga mensalmente o ranking de reclamações das prestadoras por meio do índice de desempenho no atendimento (IDA), sendo que a melhor prestadora é aquela que obtiver melhor nota final, que é inicialmente 100 pontos e são subtraídos fatores de dedução (fator de reclamação, fator de reabertas, fator de resolvidas em até 5 dias e fator de resolvidas no período). Em pesquisa divulgada em 17.12.15, a agravante obteve a menor nota de desempenho das oito prestadoras pesquisadas. Constam 121.175 reclamações, sendo que o número de assinantes é 5.572.523".*

Sendo assim, firmo a compreensão de que, após formulado o pedido de cancelamento da assinatura pelo consumidor, a continuidade da disponibilização do serviço equipara-se a amostra grátis que, como visto, é insuscetível de gerar obrigação de pagamento ainda que tenha ocorrido efetivo uso do serviço.

A abusividade da prática em questão também pode ser constatada pela exigência de vantagem manifestamente excessiva do consumidor (art. 39, inciso V, do CDC), na medida em que ela evidencia a tentativa de prorrogar a relação de consumo, a despeito do desinteresse já manifestado pelo usuário do serviço. A esse respeito, cito elucidativo julgado extraído da 1ª Turma Recursal dos Juizados Especiais Cíveis do Distrito Federal que tratou de examinar o tema sob a ótica ora mencionada:

**JUIZADO ESPECIAL. PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE TV POR ASSINATURA VIA SATÉLITE - SKY. RESPONSABILIDADE CIVIL. CANCELAMENTO. PROTOCOLOS, EMAILS E RECLAMAÇÃO JUNTO À ANATEL. INÚMERAS TENTATIVAS. VIOLAÇÃO DE DIREITOS DO CONSUMIDOR. VIA CRUCIS. DANOS MORAIS**

*CONFIGURADOS. VALOR. PROPORCIONALIDADE E RAZOABILIDADE. RESSARCIMENTO DEVIDO. DEVOLUÇÃO EM DOBRO. NÃO CABIMENTO. RECURSOS DESPROVIDOS. - A imposição ao consumidor de dispêndio de grande tempo perante o call center da empresa, além das tentativas de cancelamento do serviço via e-mail, obrigando o interessado a passar por uma maratona repleta de obstáculos para encerrar o contrato, caracteriza o dano moral. - É sabido que a reiteração de ligações telefônicas para o consumidor, de modo a causar-lhe constrangimento, assegura direito à indenização. No caso em apreço com mais razão, porque as prestações venciam à medida em que o fornecedor não oferecia um sistema eficiente e seguro para o cancelamento do serviço pelo contratante. A prática de conduta desse jaez no mercado de consumo é considerada abusiva, pois se busca prorrogar o quanto for possível, uma relação jurídica, mas da qual o consumidor já demonstrou não ter interesse no serviço. Somado a essas frustrações e indignação, sobreveio a pecha de mau pagador com a cobrança reiterada por telefone, circunstância capaz de gerar dano imaterial e passível de indenização. - Os danos morais dispensam comprovação, por cuidar de dano moral in re ipsa. - Consideradas as condições econômicas das partes envolvidas, a repercussão do fato cometido e a conduta negligente do fornecedor, mostra-se razoável o arbitramento da indenização por danos morais em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais). - Incabível a devolução em dobro dos valores pagos à requerida, por não se tratar de cobrança ilícita, mas pautou em contrato válido até a declaração judicial de rescisão. - Recursos conhecidos e desprovidos. - Em razão da sucumbência recíproca, condeno os recorrentes a pagarem, em partes iguais, as custas processuais. Cada um suportará os honorários dos respectivos patronos. - Decisão tomada nos termos do art. 46 da Lei nº 9.099/95, servindo a ementa de acórdão.*

*(Acórdão n.910365, 07118593020158070016, Relator: LUÍS GUSTAVO B. DE OLIVEIRA 1ª Turma Recursal dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais do DF, Data de Julgamento: 04/12/2015, Publicado no DJE: 20/01/2016. Pág.: Sem Página Cadastrada.)*

A alegação de que tal cobrança refere-se a multa compensatória decorrente da rescisão prematura do contrato também não convence, porquanto o relato apresentado nas reclamações supracitadas indica que a rubrica mencionada nas faturas refere-se à prestação do serviço, prática abusiva e contrária ao disposto no artigo 39, incisos III e V, do CDC.

A retirada dos equipamentos disponibilizados aos usuários para a execução do serviço, a rigor, representa providência afeta aos interesses exclusivos da ré. Afinal, na condição de proprietária dos aparelhos, a perda deles resulta prejuízo financeiro que é suportado apenas por ela. No entanto, a experiência narrada nas reclamações e que foi muito bem exposta pelo Ministério Público na peça inaugural indica que a "demora" injustificada na retirada dos aparelhos tem servido como instrumento para facilitar a cobrança indevida tratada anteriormente.

Segundo restou apurado, ao deixar de recolher os equipamentos em prazo razoável, como, aliás, determina a Resolução n.º 488/07 da ANATEL, a ré não interrompe o fornecimento do serviço - desatendendo o pedido apresentado pelo consumidor - e assim realiza a cobrança de valores sob a justificativa de que houve a "reativação da assinatura". No entanto, conforme a dicção do artigo 39, inciso III, do CDC, a prestação do serviço ao consumidor só é apta a legitimar a contraprestação devida quando é feita por solicitação deste, o que efetivamente não ocorre com a simples utilização do serviço cuja interrupção já foi solicitada.

Por essas razões e na esteira dos argumentos aduzidos na decisão que deferiu o pedido de antecipação dos efeitos da tutela, são procedentes os pedidos autorais que visam impor à requerida prestações negativa e positiva, consistentes na imediata interrupção da cobrança após a apresentação do pedido de rescisão contratual e na adoção das providências necessárias para realizar a retirada dos equipamentos cedidos em comodato aos consumidores no prazo máximo de 30 (trinta) dias contados a partir do processamento do pedido de cancelamento da assinatura.

Ademais, a cobrança analisada, por resultar da prática de condutas abusivas expressamente previstas no artigo 39, incisos III e V, do CDC e contrariar frontalmente a regulamentação administrativa definida pela ANATEL, afigura-se absolutamente ilegítima. Desse modo, a ré deve ressarcir os consumidores que sofreram efetivo prejuízo financeiro com tal conduta, isto é, aqueles que realizaram o pagamento do valor exigido, sob pena de se prestigiar o enriquecimento sem causa da prestadora.

A violação frontal e reiterada aos mencionados dispositivos normativos evidencia a má-fé da requerida com a adoção dessa postura empresarial, o que impõe que a repetição do valor recebido indevidamente ocorra em dobro, conforme autoriza o artigo 42, parágrafo único, do CDC. Assim, tendo por base a eficácia prospectiva deste julgado, os consumidores que realizaram o pagamento (a mera cobrança não autoriza a repetição) de valores correspondentes à disponibilização do serviço de televisão por assinatura prestado pela ré em período posterior à solicitação de cancelamento do contrato podem pleitear a reparação do prejuízo financeiro que será efetivada mediante o recebimento em dobro do valor pago.

Conquanto esteja caracterizada a ocorrência de prática abusiva revestida de má-fé, a implementação dessa conduta não representa medida capaz de macular gravemente valores relevantes à coletividade, condição que reputo indispensável para autorizar a reparação financeira a título de danos morais coletivos. Com efeito, a lesão causada pela postura adotada pela ré atinge precipuamente o patrimônio particular dos consumidores, aspecto que já está sendo reparado com a repetição do indébito aqui determinada, sendo certo que a intranquilidade gerada com a cobrança indevida, embora presente, não transborda os limites toleráveis.

A jurisprudência do STJ respalda o raciocínio ora traçado, conforme se verifica, por exemplo, no recente julgado abaixo:

*CONSUMIDOR E PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. EXPLORAÇÃO DA ATIVIDADE DE BINGOS. ILICITUDE. PRECEDENTES. DANO MORAL COLETIVO. POSSIBILIDADE. NÃO OCORRÊNCIA. FIXAÇÃO DE HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS EM FAVOR DO MINISTÉRIO PÚBLICO. IMPOSSIBILIDADE.*

*- Ação ajuizada em 19/06/2008. Recurso especial interposto em 13/03/2013 e distribuído a este gabinete em 26/08/2016.*

*- A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça é assente em afirmar que a exploração e funcionamento das máquinas de jogos eletrônicos, caça-níqueis, bingos e similares é de natureza ilícita, revelando prática contravencional descrita no art. 50 da Lei de Contravenções Penais. (RMS 21.422/PR, Rel. Min. Luiz Fux, Primeira Turma, julgado em 16.12.2008, DJe 18.2.2009). Precedentes.*

*- 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. Precedentes.*

*- Não é qualquer atentado aos interesses dos consumidores que pode acarretar dano moral difuso. É preciso que o fato transgressor seja de razoável significância e desborde os limites da tolerabilidade. Ele deve ser grave o suficiente para produzir verdadeiros sofrimentos, intranquilidade social e alterações relevantes na ordem extrapatrimonial coletiva.*

*- Não ocorrência de dano moral coletivo na hipótese dos autos: associação civil sem fins lucrativos que realizou a conduta em questão (bingos e sorteio prêmios) com a finalidade de angariar fundos para o fomento do desporto local.*

*- A jurisprudência deste Superior Tribunal é firme no sentido de que, por critério de absoluta simetria, no bojo de ação civil pública não cabe a condenação da parte vencida ao pagamento de honorários advocatícios em favor do Ministério Público.*

*- Recurso especial parcialmente provido.*

*(REsp 1438815/RN, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado em 22/11/2016, DJe 01/12/2016).*

Portanto, a pretensão autoral, neste particular, é improcedente.

Com relação à definição da eficácia territorial desta sentença, não desconheço a robusta orientação jurisprudencial seguida majoritariamente no Superior Tribunal de Justiça no sentido de que é descabida a limitação geográfica apriorística da sentença proferida no âmbito do processo coletivo, tendo em vista que a coisa julgada está submetida aos limites objetivos e subjetivos do

que decidido, levando em conta a extensão do dano e a qualidade dos interesses metaindividuais postos em juízo.

Todavia, considero que a adoção desse entendimento, com a devida vênia, representa atuação proativa do Poder Judiciário que, apesar de buscar ajustar o comando previsto no artigo 16 da LACP a importantes dogmas doutrinários, afronta diretamente a intenção do legislador que é clara (ainda que incoerente com a efetividade buscada com o processo coletivo). Com efeito, a redação do dispositivo legal é inequívoca e evidencia que **a sentença proferida em ação coletiva tem sua eficácia restrita aos limites da jurisdição do órgão prolator.**

Além dessa interpretação literal, as dificuldades encontradas na execução das sentenças que receberam eficácia além dos limites territoriais do órgão prolator, como pretende o Ministério Público nesta demanda, não podem ser ignoradas. O sistema processual coletivo realmente foi criado para buscar a efetividade processual. Isso é inegável. Porém, a concretização do direito individual reconhecido na sentença proferida em ação coletiva tem se revelado problemática, pois a execução além dos limites territoriais da jurisdição do órgão prolator inibe a possibilidade de oposição de eventuais oposições subjetivas contra o Juízo do qual emana o título judicial ou contra a própria decisão exequenda e, infelizmente, tem servido de campo aberto para perpetuação de fraudes e a acumulação desnecessária de ações executivas nas Varas Cíveis de Brasília/DF, conforme se pode verificar, por exemplo, nas execuções individuais da sentença coletiva tratando sobre os expurgos inflacionários (IDEC x Banco do Brasil).

Para corroborar o exemplo citado, valho-me das precisas constatações apontadas pelo Juízo da 19ª Vara Cível desta Circunscrição Especial na decisão em que faculta a emenda da petição inicial de determinada execução individual que lhe foi apresentada:

*"Em primeiro lugar, observo que em vários processos como este figuram supostos credores residentes em outras unidades da Federação, inclusive em cidades do interior. Muito embora o Banco do Brasil tenha sede no Distrito Federal, não existe qualquer dificuldade em executá-lo em qualquer lugar do país, especialmente porque eventual expropriação muito provavelmente será feita por meio eletrônico. Ressalte-se que a possibilidade de execução individual de sentença genérica proferida em Ação Civil Pública pode ser promovida no foro do domicílio do credor, conforme entendimento pacificado no STJ por meio de Recurso Especial julgado no regime do art. 543-C, do CPC (REsp 1.243.887/PR). Além disso, já foi verificado em processos que tramitam perante este e outros Juízos de Brasília a reprovável conduta de credores que já receberam os valores correspondentes ao título em questão por meio de outras execuções e tentam recebê-los novamente (processo nº 2007.01.1.094985-9, dentre outros). Em segundo lugar, já foi verificado em outros Juízos a falsificação de documentos e assinaturas das partes, especialmente nas procurações juntadas aos autos (processo nº*

2012.01.1.135483-8). Em terceiro lugar, também já foi detectada a existência de litispendência, pois vários credores estão executando o mesmo título em processos diferentes, especialmente - mas não só - aqueles que moram no interior de alguns estados.

Em quarto lugar, observou-se em outros processos a utilização de procurações antigas, sendo que, apesar de os credores já terem contratado novos advogados para a defesa dos seus interesses, o advogado antigo promoveu em nome daqueles, indevidamente, o cumprimento de sentença.

O direito objeto deste processo é disponível e o devedor, oportunamente, terá a faculdade de apresentar impugnação e apontar eventuais irregularidades processuais ou materiais.

No entanto, é dever do Juiz evitar a ocorrência de fraudes e zelar pelo bom andamento do processo".

Essa afirmação, vale dizer, não despreza que a boa-fé é presumida e que as fraudes são pontuais. Contudo, as questões apresentadas que são relevantes sob o prisma do pan-processualismo, aliadas à interpretação adotada por este Juízo a respeito da exegese que deve ser aplicada ao artigo 16 da LACP, conduzem à conclusão de que a eficácia desta sentença para fins de execução individual deve ser restrita aos usuários do serviço da ré que têm domicílio nos limites da competência territorial do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios.

Feitas estas considerações, confirmo a decisão que antecipou os efeitos da tutela (fls. 400/401) e **JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE a pretensão autoral**, resolvendo o mérito na forma do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil, para CONDENAR a ré SKY DO BRASIL SERVIÇOS LTDA:

(i) ao cumprimento de obrigação de não fazer consubstanciada na **abstenção de realizar cobrança** após o recebimento, por qualquer meio, do pedido e cancelamento do serviço, salvo eventuais valores residuais referentes aos serviços comprovadamente prestados e multa contratuais, se aplicáveis;

(ii) ao cumprimento de obrigação de fazer, que consiste em **providenciar a retirada dos seus equipamentos e sistemas de transmissão do local de instalação do serviço de televisão por assinatura no prazo máximo de 30 (trinta) dias** após o recebimento, por qualquer meio, do pedido de cancelamento do serviço;

(iii) a **ressarcir em dobro o valor pago pelos consumidores correspondente à utilização do serviço fornecido após o recebimento do pedido de cancelamento** da assinatura, montante que deverá ser atualizado com correção monetária pelo INPC e sofrer o acréscimo de juros de mora no percentual de 1% (um por cento) ao mês, incidentes desde a data do desembolso.

Com o fim de assegurar a efetivação das prestações negativa e positiva ora determinadas, fixo multa coercitiva cuja incidência respeitará os seguintes parâmetros:

a) equivalente a 50 (cinquenta) vezes do valor cobrado indevidamente, isto é, em descumprimento da obrigação de não fazer mencionada no item "i" do dispositivo, com aplicação a cada cobrança enviada ao consumidor;

b) equivalente a 100 (cem) vezes do valor cobrado indevidamente em cada caso que restar comprovada a cobrança indevida abarcada no item "i" do dispositivo e, cumulativamente, a não retirada dos equipamentos da ré na forma prevista na obrigação de fazer imposta no item "ii" do comando sentencial. Neste ponto, esclareço que o descumprimento da obrigação de fazer consubstanciada na retirada dos equipamentos no prazo de 30 (trinta) dias, se não estiver cumulado com cobrança pela disponibilização serviço de televisão por assinatura, não resultará a imposição automática da multa ora estipulada, cabendo a análise de cada caso concreto para verificar a necessidade da sanção;

c) equivalente a 200 (duzentas) vezes do valor cobrado indevidamente em violação à abstenção prevista no item "i" do dispositivo quando houver efetivo pagamento pelo consumidor da quantia cobrada, sem prejuízo da repetição de indébito abordada no item "iii" do comando sentencial;

d) os valores decorrentes da incidência da multa coercitiva deverão ser revestidos aos consumidores que sofrerem as práticas estipuladas nas alíneas anteriores (a, b e c). Tal medida justifica-se por tratar-se de demanda coletiva que versa sobre direitos individuais homogêneos e, ante a possibilidade de identificar as vítimas dos eventos debatidos na lide, a reversão das referidas quantias em favor delas assegura maior efetividade ao provimento jurisdicional.

Diante da sucumbência mínima do autor, reconheço a aplicação da regra prevista no artigo 86, parágrafo único, do Código de Processo Civil e condeno a requerida ao pagamento das custas e despesas processuais. Deixo, porém, de condená-la ao pagamento de verba honorária por considerar inviável tal medida quando o Ministério Público é o único autor da ação, na esteira da orientação dominante na jurisprudência do STJ e do TJDFT.

A eficácia territorial desta sentença é restrita aos usuários dos serviços fornecidos pela ré que têm domicílio nos limites da competência do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios, nos termos do artigo 16 da Lei n.º 7.347/85.

A aplicação das medidas tratadas no dispositivo está limitada aos casos ocorridos após 15 de janeiro de 2016, data da intimação pessoal da requerida dos termos da decisão que antecipou os efeitos da tutela. Noutras palavras,

esta sentença coletiva não respalda execução individual relativa às práticas abusivas nela tratada que foram cometidas pela ré antes do marco acima estipulado.

Tendo em vista a predominância do interesse coletivo que reveste a demanda e a necessidade de atribuir maior publicidade ao conteúdo dessa sentença, atendendo, assim, ao disposto no artigo 94 do CDC, REVOGO o sigilo dos autos. Retifique-se, pois, a anotação na capa dos autos.

Determino, por conseguinte, o arquivamento, em pasta própria na secretaria deste Juízo, das mídias eletrônicas acostadas aos autos (fls. 550 e 595), a fim de que a elas tenham acesso apenas as partes e os procuradores habilitados neste feito. Caso haja interposição de recurso contra esta sentença, a parte interessada em submeter o conhecimento do conteúdo dos arquivos à Instância Superior deverá providenciar a retirada deles da Secretaria e enviá-los ao Tribunal de Justiça, responsabilizando-se pelo traslado.

Sentença registrada eletronicamente.

Publique-se. Intimem-se.

Brasília-DF, 18 de janeiro de 2017.

Tarcísio de Moraes Souza  
Juiz de Direito Substituto

Processo n.º 2015.01.1.126408-8