

**EXMO. SR. DR. JUIZ DE DIREITO DA VARA EMPRESARIAL
DA COMARCA DA CAPITAL**

Sky Serviços de Banda Larga Ltda. ("Sky") – descumprimento da oferta – preço e características não prestados na forma contratada – vício de serviço – descumprimento do princípio da vinculação do fornecedor e do dever de informação – reparação de danos individuais e coletivos.

MGP nº 2018.00612177

O **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO**,
por intermédio do Promotor de Justiça que ao final
subscreve, vem, respeitosamente, perante Vossa
Excelência, e com fulcro na Lei 7.347/85 e 8.078/90,
ajuizar a competente

AÇÃO CIVIL PÚBLICA CONSUMERISTA com pedido de liminar

em face de **SKY SERVIÇOS DE BANDA LARGA LTDA.**, inscrito
no CNPJ/MF nº 00.497.373/0001-10, com sede na Avenida
das Nações Unidas, nº 12.901, 14º andar, sala A, Torre
Norte, Centro Empresarial Nações Unidas, Brooklin
Novo, São Paulo/SP, CEP: 04578-910; pelas razões que
passa a expor:

I - PRELIMINAR

a) Legitimidade do Ministério Público

O Ministério Público possui legitimidade para propositura de ações em defesa dos direitos difusos, coletivos e individuais homogêneos, nos termos do art. 81, parágrafo único, I, II e III c/c art. 82, I, da Lei nº. 8078/90, assim como nos termos do art. 127, caput e art. 129, III da CF.

Ainda mais em hipóteses como a do caso em tela, em que a intervenção do *Parquet* se mostra necessária para amparar direitos coletivos e individuais homogêneos afetados pelas atividades comerciais mantidas pelo réu, tendo em vista que suas condutas vêm prejudicando um número expressivo de consumidores, revelando-se a matéria, portanto, de elevada importância.

Claros, portanto, o interesse social e a permissão legal que justificam a atuação do Ministério Público.

Nesse sentido, citam-se os seguintes acórdãos do E. Superior Tribunal de Justiça:

AGRAVO INTERNO. ORDINÁRIO. APELAÇÃO CÍVEL. RELAÇÃO DE CONSUMO CARACTERIZADA. Violação ao dever de informação, a teor do artigo 6º, III, do CDC, o qual garante ao consumidor a prestação de informação adequada e clara. Aplicação do artigo 35 do CDC. Dano moral

in re ipsa. Negado provimento. Negado provimento ao recurso de agravo do art. 557, § 1º do CPC.” (AGRAVO INTERNO na Apelação Cível nº 0360355-75.2012.8.19.0001)

PROCESSUAL CIVIL. AÇÃO COLETIVA. DIREITOS COLETIVOS, INDIVIDUAIS HOMOGÊNEOS E DIFUSOS. MINISTÉRIO PÚBLICO. LEGITIMIDADE. JURISPRUDÊNCIA. AGRAVO DESPROVIDO.

- O Ministério Público é parte legítima para ajuizar ação coletiva de proteção ao consumidor, inclusive para tutela de interesses e direitos coletivos e individuais homogêneos.” (AGA 253686/SP, 4ª Turma, DJ 05/06/2000, pág. 176).

b) Da ausência de interesse na realização de audiência de conciliação ou mediação

Em cumprimento ao art. 319, inciso VII do Código de Processo Civil em vigor, o autor informa que não possui interesse na realização de audiência de conciliação ou de mediação.

No caso em tela, existem fatores que estão a indicar que a tentativa de autocomposição constitui um ato infrutífero, que apenas colaborará para o prolongamento desnecessário da lide, uma vez que, no curso de inquérito civil público, no qual foi constatada a ilicitude que constitui a causa de pedir da presente ação, foi oferecido acordo, não se obtendo sucesso; o Termo de Ajustamento de Conduta proposto para adequar a situação fática não foi aceito, a indicar impossibilidade de composição entre as partes.

Ademais, se uma das partes manifesta que não há interesse em participar da audiência, ela não deverá ser realizada.

Cássio Scarpinella Bueno afirma¹:

Não há sentido em designar aquela audiência nos casos em que o autor, indica seu desinteresse na conciliação ou mediação. Até porque seu não comparecimento pode ser entendido como ato atentatório à dignidade da justiça nos moldes do §8º do art. 334. Trata-se de interpretação que se harmoniza e que se justifica com o princípio da autonomia da vontade – tão enaltecido pelo CPC de 2015 – e que, mais especificamente preside a conciliação e a mediação. Expresso, nesse sentido, aliás, o art. 2º, V, da Lei nº 13140/2015, que disciplina a mediação. Ademais, de acordo com o § 2º, daquele mesmo art. 2º, 'ninguém será obrigado a permanecer em procedimento de mediação'. De outra parte, ainda que o autor nada diga a respeito da sua opção em participar, ou não, da audiência de conciliação ou de mediação (quando se presume sua concordância com a designação da audiência consoante se extrai do §5º do art. 334), pode ocorrer de o réu manifestar-se, como lhe permite o mesmo dispositivo, contra sua realização, hipótese em que a audiência inicialmente marcada será cancelada, abrindo-se prazo para o réu apresentar sua contestação, como determina o inciso II do art. 335).

Por sua vez, Alexandre Câmara diz que: "Apesar do emprego, no texto legal, do vocábulo 'ambas', deve-se interpretar a lei no sentido de que a sessão de mediação ou conciliação não se realizará se qualquer de seus pares manifestar, expressamente, desinteresse na composição consensual"².

Além do já citado, constitui obstáculo à realização da mediação, no caso em tela, a evidente incongruência entre a exigência de publicidade para a

¹ BUENO, Cassio Scarpinella. Manual de Direito Processual Civil. 2. ed. Volume único. São Paulo: Saraiva, 2016, p. 295;

² CÂMARA, Alexandre. Novo Processo Civil Brasileiro. 2. ed. São Paulo: Editora Atlas, 2016, p. 201.

resolução de conflitos envolvendo ente público e que versa sobre direitos indisponíveis, e o instituto da mediação, regido pela confidencialidade.

Inaplicável, portanto, à luz do princípio da publicidade, insculpido no art. 37, *caput*, da Constituição Federal, o princípio da confidencialidade sempre que um ente público se fizer presente em um dos polos processuais.

Desse modo, em casos como o presente, há sempre DE se observar a regra da publicidade dos atos estatais, o que afasta por completo a possibilidade de resolução do conflito através da mediação, que deve ser realizada sob o princípio da confidencialidade – incabível na hipótese.

II - DOS FATOS

Foi instaurado procedimento administrativo (Inquérito Civil Reg. 630/2018, anexo) para apurar violação de direitos e interesses transindividuais dos consumidores no fornecimento de serviços de telecomunicação pela operadora ré, SKY SERVIÇOS DE BANDA LARGA LTDA. (doravante, SKY).

O expediente foi instaurado a partir da verificação de reiteradas reclamações registradas em fontes diversas, públicas e privadas (Ouvidoria do

Ministério Público, Secretaria Nacional do Consumidor – SINDEC, Consumidor.gov.br e site “Reclame Aqui”), a respeito do descumprimento de ofertas pelo réu, tanto quanto aos valores cobrados como a forma de prestação do serviço de televisão por assinatura contratado.

Pelos relatos apurados, os consumidores são cobrados quantias superiores aos preços informados no momento da oferta, além de verificarem a não disponibilização de canais que deveriam estar inclusos no pacote adquirido.

É o que se extrai das reclamações abaixo estampadas, selecionadas dentre as diversas outras apuradas no procedimento investigatório que instrui a demanda:

Andamento	Data do andamento	Destinatário
Ingresso	06/06/2018	Ouvidoria
Após ver os pacotes e valores no site da SKY, liguei para SKY para assinar o pacote Master HD, com 136 canais, sendo 52 canais HD, dia 03/06/2018, às 0:49h, falei com atendente Ralf. Foi me passado o valor de R\$ 54,95 por 3 meses, R\$89,90 do 4 ao 6 mês e, posteriormente, o valor de R\$109,90. A instalação foi realizada no dia de ontem dia 05/06/2018, por volta de 9:40h, liguei para SKY e falei com o atendimento técnico por Whatsapp que me passou a informação para aguardar 24h, passadas às 24h, continuei sem os canais HD, quando me informaram na Central de Atendimento que o meu pacote, na verdade, não tinha os 52 canais em HD. Ou se no site há a propaganda do canal Master HD pelo valor de R\$ 52,45, na contratação me informaram o valor de R\$ 54,95 com dois pontos, pelo Master HD. Agora, me dizem que o valor de pacote Master HD é de R\$ 144,00. Protocolo do último atendimento: 201854959781681. A SKY tem que prestar o serviço conforme anunciado pelo seu site, com valores e pacotes correspondente ao anúncio para o consumidor não ser [Editado pelo Reclame Aqui] Vou continuar com a assinatura, mas vou entrar na justiça, porque a SKY tem que me oferecer o serviço nos valores anunciados. São várias as reclamações no site "Reclame Aqui", o que pode ser verificado no seguinte link: https://www.reclameaqui.com.br/empresa/sky/		

612201

16/3/2018

Desde 2016 meu contrato vive tendo alterações de valores. São ofertados pacotes, que depois a empresa cobra outro valor sempre superior. Entre 2016/2017, em um acordo feito para não acionar na justiça, acertamos um pacote de canais, e me foi ofertado o pacote cinema por 1 ano gratuitamente (HBO + TELECINE), mesmo assim vivia tendo cobranças indevidas, como instalação de software e equipamento, sem nunca ter solicitado. Agora em dezembro de 2017, meu pacote cinema terminava a gratuidade. Liguei para o cancelamento da assinatura, e me foi ofertado pela Grazielle no dia 23/12 as 23:30 h no protocolo: 201747578293737 o mesmo pacote cinema, por mais 6 meses gratuitamente. Minha assinatura no valor de R\$145,69, veio R\$305,77, liguei reclamando, e a atendente Shirley no dia 17/0118 às 10:50 h, disse que era um erro de sistema, e que estaria resolvendo o problema, no protocolo: 201848792136933. Novamente em fevereiro/18, minha fatura chegou no valor de R\$231,36. Liguei novamente, e o atendente Jonata, as 17:14h no protocolo: 201850619771528, disse que novamente houve erro e que resolveria o problema. Ontem recebi ligação do paulo Henrique, dizendo ser o responsável pela minha conta, me ofertando novos pacotes, pois havia verificado que estava tendo muito reajuste. Reclamei novamente sobre o erro, que não queria mudar de pacote. Ele afirmou que não tem como acertar, pois cada vendedor oferta de forma errada os produtos, e fazem uma bagunça no meu contrato. E que eu realmente deveria procurar a justiça. Protocolo 201851627872212, 14/03

Data: 25/7/2018

Aparecida de Goiânia/GO

Boa tarde. Fiz a contratação dos serviços de TV e internet e no ato da oferta foi me passado que os serviços teriam o valor mensal de R\$ 99,00 de TV com dois equipamentos, canais telecine e a banda larga. Porém novamente os valores vieram totalmente diferente da oferta. Fiz o pagamento acreditando que no próximo mês viria correto e não veio de novo não estou satisfeita e no atendimento a gente nunca consegue resolver.

Data: 8/6/2018

Rio de Janeiro/RJ

contatei um pacote que os três primeiros meses eu pagaria a quantia de R\$60,00. e depois pagaria o valor de R\$79,90. qual foi minha surpresa ao me cobrarem R\$94,90. falei com o rapaz que me vendeu o pacote,ele falou com alguém da sky que disse que estava certo a cobrança. estou me sentindo enganada,tenho todo o acordo gravado e printado,guardo a resposta de vocês.

Data: 14/9/2017

Macaé/RJ

Através do protocolo nº 38358003571 de 07/07/17 foi ofertado um pacote de R\$ 174,9 com desconto de R\$ 60,0 reduzindo o preço para R\$ 114,9 até janeiro de 2018 com: HBO 10 canais com 01 ano a partir de 07/07/2017, ou seja até 07/07/2018. Também foi acrescido por R\$ 65,90 o premier futebol (total, campeonatos estaduais e série A e B). Com isso, o pacote ficou R\$ 180,80 até janeiro de 2018. O preço não é R\$ 185,80 como está sendo cobrado no boleto

bancário de setembro de 2017 Em 10/08/2017 entrei com 02 protocolos 201740442103979 e 201740442599356 para acertos no pacote e a resolução do débito automático. Fui informado que em 72 horas o setor competente iria entrar em contato para resolver o problema e isso não aconteceu, pois a fatura de setembro ainda está no boleto bancário e não no cartão de crédito.

Data: 16/6/2018	Cuiabá/MT
O cliente fez a adesão dos serviços da operadora SKY em 21/06/2018, sendo: TV Digital e Internet banda larga com 02 megas de velocidade. No dia da adesão o vendedor da operadora ligou para o cliente oferecendo os serviços e as respectivas vantagens. O mesmo fechou a venda/contratação dos serviços da seguinte forma: TV Digital, 02 megas de internet nos valores de R\$ 139,00 (cento e trinta e nove reais) mensalmente por 12 meses na categoria fidelidade. Acontece que a fatura do mês de Junho/2018, veio completamente em desacordo com o que fora Contrato. Na fatura desse mês veio cobrando valor divergente de R\$ 144,80 e a internet somente de 01 mega. O cliente não concorda com os valores cobrados, pois, estão em total discordância ao que fora contratado no momento da adesão. Não faz sentido o vendedor da operadora agir de má-fé em querer enganar o consumidor com falsas promessas e levar ainda "ao erro". No total desespero para atingimento de metas absurdas impostas pelas operadoras, não pode o consumidor ficar no prejuízo e ainda pagar valores superiores. Diante do exposto, o consumidor não reconhece a fatura de Junho/2018 como devida e pede providências para correção da mesma.	
Data: 8/6/2018	Rio de Janeiro/RJ
contatei um pacote que os três primeiros meses eu pagaria a quantia de R\$60,00. e depois pagaria o valor de R\$79,90. qual foi minha surpresa ao me cobrarem R\$94,90. falei com o rapaz que me vendeu o pacote,ele falou com alguém da sky que disse que estava certo a cobrança. estou me sentindo enganada,tenho todo o acordo gravado e printado,guardo a resposta de vocês.	
Data: 28/4/2018	Jequié/BA
Gostaria de registrar reclamação pois a Sky vem cobrando preço diferente do pactuado. Possuo o pacote FULL TOP HD no valor de R\$ 323,90, preço que consta no site oficial da SKY (https://assine.sky.com.br/pos-pago/full-top-hd/176) Vide print anexo. Com mais dois pontos extras que possuo no valor de R\$ 60,00 (30 de cada), então minha fatura mensal tem que ser de R\$ 389,90. Porém, na fatura que vence em 10/05/2018, por exemplo, veio o valor de R\$ 462,80. Solicito que a Sky faça os ajustes necessários e mande a fatura reajustada de acordo com os preços pactuados. Caso não haja manifestação da Sky, não hesitarei em levar o assunto ao Procon e ao Juizado de Defesa do do Consumidor de meu município.	
Data: 6/4/2018	Sapuçaia do Sul/RS
Primeiramente cumpre explanar, que a reclamante está sendo assistida pelo escritório Lourenço e Souza Advogado e havendo qualquer solicitação e informações solicitar por esta reclamação ou pelo nº 999685808. Em novembro de 2017 uma funcionária da SKy entrou em contato com a reclamante oferecendo um combo de internet e TV no valor de 74,90. Contudo, em todas as faturas recebidas pela reclamante os valores eram superiores ao contratado, por diversas vezes entrou em contato, pelo aplicativo do Whatsapp, no qual foi aconselhada a pagar o valor total da fatura e nos próximos meses seria cobrado o proporcional do combo, contudo, sempre vem valores maiores. Ressalta-se que, no momento, tenta entrar em contato com a preposta da empresa, no entanto, ela não responde e também, não resolvem pelo canal da sky. Atualmente a reclamante está com duas faturas em atraso, tendo em vista que não possui condições de quitar nos valores cobrados.	

Data: 29/1/2018	Sorocaba/SP
-----------------	-------------

Dia 12/12/17 fechei pacote com SKY no valor de R\$ 139,90 nos primeiros meses e no vencimento 12/01/18 veio cobrando valor cheio...liguei diversas vezes mas se falaram que foi vendido errado o pacote...já fiz tbm uma reclamação no Procon fisico mas nada ate agora....segue conversa com atendente no chat quando fechei 9:18:47 SKY SMART HD - 1 ponto HD + Banda Larga 4G Você receberá em sua casa 1 receptor HD e vai desfrutar com toda a sua família um total de 98 Canais, sendo 32 canais digitais, 19 canais em HD, 18 canais básicos e 49 canais de áudio e rádio. O plano de banda larga você que escolhe, veja os valores: Com banda larga de 2MB: O Valor fica: R\$79,90 do pacote + R\$79,90 da banda larga = 3 meses de R\$ 119,90 e após o quarto mês R\$159,80. Com banda larga de 4MB: O Valor fica: R\$79,90 do pacote + R\$99,90 da banda larga =3 meses de R\$ 139,90 e após o quarto mês R\$179,80.

Data: 16/11/2017	São Borja/RS
------------------	--------------

O autor contratou o plano COMBO ADVANCED II TOTAL HD 2018 pelo valor de R\$ 357,00, o qual dava direito a um pacote de canais com mais dois pontos adicionais. Ocorre que somente um ponto adicional foi instalado, sendo que apesar das insistentes cobranças o outro ponto não foi instalado até a presente data. **Ainda, a empresa vem cobrando valores em desacordo com o pactuado, pois na fatura com vencimento em 26/10/2017 cobra R\$ 442,80, o que fere os parâmetros pactuados.** A reclamação é protocolada mediante procuração. Assim, todos os contatos deverão ser mantidos com o procurador da parte autora, Advogado Alan Pereira Ferreira, através dos telefones 55 9 9964-1887 e55 3431-1005, e-mail alanp.ferreira@hotmail.com, em horário comercial.

Data: 14/9/2017	Macaé/RJ
-----------------	----------

Através do protocolo nº 38358003571 de 07/07/17 foi ofertado um pacote de R\$ 174,9 com desconto de R\$ 60,0 reduzindo o preço para R\$ 114,9 até janeiro de 2018 com: HBO 10 canais com 01 ano a partir de 07/07/2017, ou seja até 07/07/2018. Também foi acrescido por R\$ 65,90 o premier futebol (total, campeonatos estaduais e série A e B). Com isso, o pacote ficou R\$ 180,80 até janeiro de 2018. **O preço não é R\$ 185,80 como está sendo cobrado no boleto bancário de setembro de 2017** Em 10/08/2017 entrei com 02 protocolos 201740442103979 e 201740442599356 para acertos no pacote e a resolução do débito automático. Fui informado que em 72 horas o setor competente iria entrar em contato para resolver o problema e isso não aconteceu, pois a fatura de setembro ainda está no boleto bancário e não no cartão de crédito.

Data: 30/8/2017	Brasília/DF
-----------------	-------------

No dia 17-05-2017 solicitei um cancelamento apenas da programação de TV pelo pouco uso e prioridade mais de uma velocidade melhor de internet. (201735927868480). Depois ligaram pra me oferecer um pacote promocional para manter o pacote de programação (TV) e aumento da internet - que ficaria os 6 primeiros meses no valor de 109,80. A proposta foi aceita e aí começou a confusão da empresa. Recebi várias ligações para retirada de aparelho e mesmo explicando pra vários atendentes sobre a acordo o negocio se estendeu. Meu sinal foi cortado. Tv cortada... e após várias conversas pra tentar esclarecer as coisas voltou a funcionar. Porém até hoje não cobraram o valor prometido. **Está vindo fatura no valor de 137,80, o que seria após os 6 meses do valor apenas de 109,80.** Não posso ficar perdendo mais meu tempo tentando resolver isso por telefone porque a empresa parece não funcionar num sistema só. Cada hora falam uma coisa. Diante disso peço o estorno do valor cobrado a mais da negociação fechada. Segue o print dos pagamentos efetuados a partir do mes de maio. Maio: 158,69. Junho: 135,94 Julho: 137,80 Agosto137,80 Agradeço a atenção. Keila Medeiros.

Data: 15/8/2017	Aparecida de Goiânia/GO	
Em 24/02/2017 realizei a contratação do combo de tv e internet efetuando o pagamento da quantia 150,00 por meio de boleto mensais. A realização da contratação foi feita por vendedores de porta em porta. A partir da 12/03/2017 o produto começou a apresentar o seguinte problema valores abusivos, do contrato, não me informaram fidelidade, sempre vindo com valores maiores, 164,47 , 168,65, 184,03.. Nunca vindo o valor em contrato.		
Data: 8/8/2017	Mariporã/SP	
Fiz uma mudança de pacote a cerca de 2 meses e o valor a ser cobrado seria de 259.90 e apos 1 mês o valor sofreu reajuste para 263.90 sem aviso prévio. O informado pela empresa foi que a cada ano que sou cliente ganho um reajuste no valor da mensalidade do pacote. Ne sinto muito ofendida como cliente que com o passar do tempo passa a ter mais despesas do que novoa clientes que se assinarem agora o mesmo pacote que o meu pagara 249.90. E uma ofensa isso.		
Número de Protocolo: 29672155	Belém-PA	18/10/2017
No dia 14/07/17, entrei em contato com o atendimento Sky, via chat, para solicitar o cancelamento da minha assinatura, pois o valor reajustado deixou meu pacote num preço que considerava caro, que não valia a pena manter. Ao longo do atendimento de mais de 30 minutos, o atendente (Weverton Cristiano) propôs que mudasse o pacote para um outro no valor de R\$199,90, sendo que seria concedido um desconto de R\$55,00 durante 12 meses, ficando no valor de R\$144,90 - COMBO SKY PLUS TELECINE HD 2017, COM 01 EQUIPAMENTO PLUS. Aceitei a oferta, me certificando com ele que este valor passaria a valer a partir da próxima fatura, com vencimento em agosto, e que o reajuste só seria anual (protocolo de atendimento - 2017-38693583346). Quando a fatura chegou, com vencimento em 16/08/17, veio a cobrança do valor de R\$190.01, não condizendo com a oferta, mas efetuei o pagamento. Porem, ao chegar a fatura com vencimento em 16/09/17, veio o valor de R\$214,90. Não concordei e começou minha saga de atendimentos via chat e ligações telefônicas, na tentativa de resolver o problema. Na		
Número de Protocolo: 28988423	São Paulo- SP	20/09/2017
Estou sendo enganado por esta empresa que se diz idônea a algum tempo, já cancelei minha assinatura umas 2 vezes, por motivos de cobranças indevida e mal serviço, porém acabei reativando, na primeira vez me ofereceram um desconto por 3 meses, abril, maio e junho, o mensalidade ficaria 79,00 protocolo (201734755230763), não respeitando o acordado, em junho subiu para 88,87, em agosto subiu para 133,77 aumentaram sem dar nenhuma explicação e mesmo com a saída de vários canais do ar. Entrei em contato para cancelar mais		
Número de Protocolo: 25713495	São Paulo-SP	23/4/2017
Demanda não cumprida sob protocolo 201733331250340 (Atendente Jonas) Oferta por 6 meses minha fatura vim por 150,00 (cento e cinquenta reais) com todos os meus planos inclusive combate, (ouçam a ligação sob protocolo 201733331250340 e verão a promessa) Ja estou cansada dessa empresa todos os meses tenho problemas com eles quando não é demanda não cumprida é mau atendimento dos atendentes desse canal, o ultimo que me ligou foi bem grosseiro! Eles dizem que não acham os protocolos das promessa, que agora eu estou fazendo questão de anotar e gravar para eles não poderem fugir de suas responsabilidades! Pago todos os meses em dia, e agora abro meu email e para meu nervoso recebo uma fatura de 203,80 cada a fatura de 150,00 que foi o combinado por 6 meses, pois tenho isso gravado! https://www.reclameaqui.com.br/sky/demanda-nao-cumprida-sob-protocolo-		

Número de Protocolo: 37460947	Volta Redonda-RJ	8/8/2018
Minha conta sempre vem cobrando a mais, sendo que contratei um plano com um valor muito menor		
https://www.reclameaqui.com.br/sky/cobranca-indevida_tpQwuUvMgK5oIIRH/		
Número de Protocolo: 37114663	• Rio de Janeiro - RJ	25/07/18
solicitei a sky pelo site, e pedi o plano mais básico COM O PREMIERE EM HD, e atendente me passou um valor, eu pedi para confirmar se o premiere era em HD, a atendente me afirmou, enfim depois de instalado, o premiere não era em HD e a fatura era mais cara do que me foi oferecida... foram feitas diversas ligações para tentar resolver o problema, nenhuma delas com sucesso, alem da qualidade da ligação ser ruim, o atendimento ao cliente online não funciona. depois de muito esforço, estão querendo me cobrar mais caro ainda para eu ter o que pedi inicialmente, que era o pacote básico mais o premiere em HD. E ainda querem que eu pague a fatura (fora do valor contratado) para poder cancelar...		
https://www.reclameaqui.com.br/sky/assina-um-pacote-por-um-valor-e-te-cobram-outro-pacote-com-outro-valor_xGSXiLMTCr6dLKeE/		
Número de Protocolo: 37191003	Laranjal Paulista - SP	28/07/18
Assinei sky a três dias, me venderam um plano que seria 2 pontos em hd com 141 canais em hd, me entregaram 1 ponto hd e outro digital e o plano com canais normais apenas. Resumindo, terei que pagar por 1 ano um produto que nao contratei porque para cancelar terei que pagar o restante que completaria 1 ano, terei que conviver com um ponto hd e outro digital com um plano de canais sem serem hd, a pergunta é ? porque me entregaram um ponto hd sendo que o plano que veio não é hd, outra coisa é , porque me entregaram um plano sem ser hd, sendo que contratei dois pontos hd com um plano de canais em hd, me [Editado pelo Reclame Aqui] !!		
https://www.reclameaqui.com.br/sky/venderam-um-plano-e-me-entregaram-outro_9hLBPLFHkgisoIYI/		
Número de Protocolo: 37207747	• Guarulhos - SP	29/07/18
Adquiri a tv por assinatura da SKY e foi prometido um pacote com canais em HD por 89,90 o qual foi contratado, porém em nenhum momento fui cobrado neste valor, este mês mesmo fui cobrado em 117,90 coisa que não entendi o motivo, e ainda, a empresa não entrega nenhum canal HD, só foi entregue canais standard, e agora estou tentando cancelar o serviço ruim, só cai no setor de cobrança, e alegam que só podem cancelar o serviço depois da fatura paga, porém vão continuar me cobrando mesmo não entregando o serviço		
https://www.reclameaqui.com.br/sky/servico-carro-vende-uma-coisa-e-entrega-outra_KYdNgpGuwCvDzr1A/		

Além dos relatos de consumidores, foram encontradas ações individuais a respeito dos mesmos fatos ora alegados, proferidas no âmbito do Poder Judiciário Fluminense, cujas decisões e atas de

audiência podem ser encontradas no inquérito civil em referência. Nesses processos, em que houve procedência dos pedidos, a SKY é condenada à restituição de valores, cumprimento dos termos do contrato e reparação de danos.

Ademais, instada a prestar informações no procedimento administrativo, a Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL reportou o registro de milhares de reclamações acerca do descumprimento de ofertas pela SKY - 5.485 (cinco mil, quatrocentas e oitenta e cinco entre 01/2018 e 09/2018 e 16.079 (dezesesseis mil e setenta e nove) entre 10/2018 e 30/11/2020.

3. ANÁLISE

3.1. Para fins de instrução dos autos do Inquérito Civil PJDC nº 630/2018, o Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro requisita, dentre outras, informações sobre "a existência e quantitativo de reclamações de descumprimento de ofertas pela SKY, seja em relação ao preço cobrado, como ao serviço prestado, bem como as eventuais providências tomadas a respeito".

3.2. De início, convém informar que as solicitações cadastradas perante esta Agência recebem classificação objetiva, voltada à eficiência de tratamento e à possibilidade de análise estatística posterior.

3.3. Nesse sentido, das classificações utilizadas pela Agência, verificou-se as seguintes especificações como as mais adequadas:

Tipo de Atendimento	Reclamação
Serviço	TV por assinatura
Motivo	Cobrança de serviço, produto ou plano não contratado Cobrança de serviços adicionais não contratados Cobrança de valores ou taxas não informadas anteriormente Cobrança em desacordo com o contratado Fornecimento de informações divergentes, incompletas ou omissas Cobrança indevida de ponto extra Cobrança indevida de aluguel de equipamento Condições contratuais alteradas sem prévio aviso Plano de serviço alterado indevidamente pela prestadora Oferta com informações divergentes, incompletas ou omissas Produto ou serviço fornecido diferente do que foi ofertado pela prestadora
Unidade da Federação	RJ
Localidade	Todas
Prestadora	SKY
Período	01/2018 a 09/2018

3.4. Utilizando os parâmetros acima e considerando o período compreendido entre 1º de janeiro e 30 de setembro de 2018, foram encontradas 5.485 (cinco mil, quatrocentas e oitenta e

cinco) reclamações, conforme Relatório anexo.

5. Utilizando os parâmetros acima e considerando o período compreendido entre 01/10/2018 e 30/11/2020, foram encontradas 16.079 (dezesesseis mil e setenta e nove) reclamações relacionadas ao objeto da presente demanda, conforme Relatório anexo. Cabe frisar que a relação de problemas utilizados na busca de reclamações difere ligeiramente da utilizada no Informe nº 145/2018/SEI/RCTS/SRC (SEI nº 3446589) em razão de mudanças implementadas com a substituição do sistema Focus pelo Anatel Consumidor, conforme relatado no item 3 do presente Ofício. Tais mudanças, entretanto, são nominais, não havendo qualquer prejuízo em termos de extração das informações requeridas.

Diante desse crescente quadro de recorrentes casos de descumprimentos de ofertas pela SKY, em lesão a uma coletividade expressiva de consumidores, o Ministério Público propôs assinatura de Termo de Ajustamento de Conduta à empresa, como derradeira tentativa de resolver a situação por via extrajudicial. Todavia, o

esforço se mostrou infrutífero, já que o acordo foi rejeitado, restando, como alternativa, a tutela dos direitos dos consumidores pela via judicial, mediante a presente ação civil pública.

III - DA FUNDAMENTAÇÃO

c) Ilegalidade da conduta do réu - violação do CDC

Como visto, os fatos ora alegados traduzem o descumprimento da oferta pela SKY, consubstanciado em cobrar preço maior do que o acordado, além de fornecer serviço em condições diversas da contratada - número de canais abaixo do requerido, imagem HD não disponibilizada, ponto extra não instalado etc.

Tais circunstâncias representam vício no fornecimento do serviço, interferindo na economicidade e qualidade do bem de consumo arcado pelo consumidor, eis que fornecido de forma mais onerosa do que a prevista e com redução dos benefícios desejados.

Nesses termos, o réu responde objetivamente pelos vícios causados, nos termos do art. 20 do Código de Defesa do Consumidor:

Art. 20. O fornecedor de serviços responde pelos vícios de qualidade que os tornem impróprios ao consumo ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade com as indicações constantes da oferta ou mensagem publicitária, podendo o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:

Ademais, o desrespeito às condições passadas ao consumidor no momento da aquisição do serviço afronta o princípio da vinculação do fornecedor, prevista no art. 30 c/c 48 do CDC:

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

Art. 48. As declarações de vontade constantes de escritos particulares, recibos e pré-contratos relativos às relações de consumo vinculam o fornecedor, ensejando inclusive execução específica, nos termos do art. 84 e parágrafos.

Consequentemente, ao não concretizar a prestação do serviço nos termos anunciados e confirmados pelo consumidor, repassando especificações de característica e preço incorretas, a SKY descumpre seu dever de informação, na forma do art. 6º, III, c/c art. 31 do CDC:

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

(...)

III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;

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

Nota-se, então, que o reiterado descumprimento de ofertas pelo réu consubstancia ilegalidade a ser combatida, mormente a fim de evitar que mais consumidores sejam lesados pela prática em tela.

d) O ressarcimento dos danos causados aos consumidores

O réu também deve ser condenado a ressarcir os consumidores - considerados em caráter individual e também coletivo - pelos danos, materiais e morais, que vem causando com a sua conduta.

Com fornecedor, respondem objetivamente pelos danos causados aos consumidores (art. 14 do CDC), sendo obrigado a reparar os danos advindos do seu fornecimento.

O Código de Defesa do Consumidor consagra o princípio da responsabilidade do fornecedor independentemente de culpa, bem como da reparação integral (*restitutio in integrum*), a qual deve ser a mais completa possível, abrangendo os danos patrimoniais e extrapatrimoniais, individuais, coletivos e difusos (art. 6º, VI, do CDC).

No caso em tela, os clientes da SKY têm sua expectativa frustrada quanto à prestação adequada do serviço contratado, a qual é realizada de forma mais onerosa do que a prevista, implicando em redução patrimonial indevida do adquirente. Ainda, tais indivíduos se veem obrigados a pagar preços maiores por um serviço aquém do esperado, já que a qualidade informada no contrato não é respeitada na prestação. Portanto, além da cobrança de valores indevidos, os consumidores sofrem com as frustrações do vício de

serviço, tais como tentativas de solução do problema, que acabam por configurar desvio produtivo.

Irrefutável, então, é a obrigação de reparar os danos potencialmente causados aos consumidores, já que constatada a permanente ofensa aos mais mezinhos direitos dos consumidores.

Por outro lado, a indenização tem importante função pedagógica, para evitar que novas lesões ao consumidor ocorram.

e) Os pressupostos para o deferimento liminar da tutela provisória de urgência

PRESENTES AINDA OS PRESSUPOSTOS PARA O DEFERIMENTO DE TUTELA DE URGÊNCIA LIMINAR, quais sejam, o *fumus boni iuris* e o *periculum in mora*.

A probabilidade do direito reside na: a) verossimilhança fática das alegações autorais, as quais são instruídas por elementos que evidenciam os fatos narrados, tais como numerosos relatos de consumidores e ações individuais sobre a mesma situação fático-jurídica e informação da ANATEL confirmando a existência de milhares de reclamações acerca do descumprimento de ofertas pelo réu; b) plausibilidade jurídica, pois os fatos narrados configuram vício de serviço, afronta ao princípio da vinculação do

fornecedor e do dever de informação, em violação às normas de proteção do consumidor, a ensejar medidas preventivas e reparatórias para a tutela dos interessados.

Com isso, a demora no provimento jurisdicional importa em risco de lesão a direito e patrimônio de milhares de clientes atuais e prospectivos da SKY, na medida em que a prática ora narrada demonstra ser perpetrada com habitualidade. Dada a vulnerabilidade desses indivíduos submetidos aos abusos perpetrados pelo réu, o provimento jurisdicional, depois de anos, pode não mais lhes ser eficiente, a configurar o *periculum in mora*.

Em relação à reversibilidade do provimento jurisdicional, presente tal requisito, uma vez que a obrigação a ser amparada pela tutela antecipada, no caso, constitui obrigação imposta pelas normas consumeristas.

Vê-se, portanto, que presentes os pressupostos gerais e alternativos a ensejar o deferimento da liminar nos termos do § 3º do art. 84 do CDC.

IV – DO PEDIDO LIMINAR

Ante o exposto o MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO **requer, LIMINARMENTE E SEM A OITIVA DA**

PARTE CONTRÁRIA, que seja determinado, *initio litis*, ao réu, sob pena de multa diária no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), que cumpra as ofertas feitas, mediante todo e quaisquer meios aos consumidores, nos estritos termos a eles ofertados, informando, para isso, de forma correta, precisa, prévia, clara, ostensiva e completa, as características, as condições, as qualidades, a quantidade, os preços e os prazos dos produtos e serviços ofertados e contratados.

V – DOS PEDIDOS PRINCIPAIS

Requer, ainda, o Ministério Público:

- a) que, após apreciado liminarmente e deferido, seja confirmado o pleito formulado em caráter liminar;
- b) que seja o réu condenado a, sob pena de multa diária no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), cumprir as ofertas, feitas mediante todo e quaisquer meios aos consumidores, nos estritos termos a eles ofertados, informando, para isso, de forma correta, precisa, prévia, clara, ostensiva e completa, as características, as condições, as qualidades, a quantidade, os preços e os prazos dos produtos e serviços ofertados e contratados;

c) que seja o réu condenado a indenizar, da forma mais ampla e completa possível, os danos materiais e morais de que tenha padecido o consumidor, individualmente considerado, em virtude dos fatos narrados, a serem apurados em liquidação, inclusive com a repetição, em dobro, dos valores recebidos indevidamente;

d) a condenação do réu a reparar os danos materiais e morais causados aos consumidores, considerados em sentido coletivo, no valor mínimo de R\$ 5.000.000,00 (cinco milhões de reais), corrigidos e acrescidos de juros, cujo valor reverterá ao Fundo de Reconstituição de Bens Lesados, mencionado no art. 13 da Lei nº 7.347/85;

e) sejam publicados os editais a que se refere o art. 94 do CDC;

f) a citação do réu para que, querendo, apresente contestação, sob pena de revelia;

g) a condenação do réu ao pagamento de todos os ônus de sucumbência, incluindo os *honorários advocatícios*.

Protesta, ainda, o Ministério Público, pela produção de todas as provas em direito admissíveis, notadamente a pericial, a documental, bem como

depoimento pessoal dos réus, sob pena de confissão, sem prejuízo da inversão do ônus da prova previsto no art. 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor.

Dá-se a esta causa o valor de R\$ 5.000.000,00 (cinco milhões de reais).

Rio de Janeiro, 29 de janeiro de 2021.

JULIO MACHADO TEIXEIRA Assinado de forma digital por JULIO
MACHADO TEIXEIRA
COSTA: [REDACTED] **COSTA:** [REDACTED]
Dados: 2021.01.29 17:14:26 -03'00'

Julio Machado Teixeira Costa
Promotor de Justiça
Mat. 2099