

**Processo:** 1.0000.25.452167-7/001  
**Relator:** Des.(a) Maria Lúcia Cabral Caruso  
**Relator do Acórdão:** Des.(a) Maria Lúcia Cabral Caruso  
**Data do Julgamento:** 30/04/2026  
**Data da Publicação:** 04/05/2026

Ementa: APELAÇÃO CÍVEL. PRELIMINAR DE PRECLUSÃO NAS CONTRARRAZÕES. REJEIÇÃO. PRELIMINAR DE CERCEAMENTO DE DEFESA NAS RAZÕES DO RECURSO. NÃO ACOLHIMENTO. MÉRITO. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. PLATAFORMA DE TECNOLOGIA DE TRANSMISSÃO DE DADOS DE ÁUDIO OU VÍDEO PELA INTERNET EM TEMPO REAL (STREAMING). COMPARTILHAMENTO DE CONTAS. RESTRIÇÃO. POSSIBILIDADE. FUNCIONALIDADE DENOMINADA "ASSINANTE EXTRA". LEGALIDADE. AUSÊNCIA DE PRÁTICA ABUSIVA. INEXISTÊNCIA DE PUBLICIDADE ENGANOSA. RECURSO DESPROVIDO.

## I. CASO EM EXAME

1. Apelação cível interposta por Instituto Defesa Coletiva contra sentença que, nos autos de ação civil pública ajuizada em face de Netflix Entretenimento Brasil Ltda., julgou improcedentes os pedidos relacionados à alegada abusividade da cobrança pela funcionalidade denominada "assinante extra" e das medidas de restrição ao compartilhamento de contas.

## II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. Há três questões em discussão: (i) definir se há preclusão quanto à preliminar de nulidade processual; (ii) averiguar se houve cerceamento de defesa e; (iii) estabelecer se a implementação da funcionalidade "assinante extra" e das restrições ao compartilhamento de contas configura prática abusiva, alteração unilateral contratual, publicidade enganosa ou violação a direitos do consumidor.

## III. RAZÕES DE DECIDIR

3. A preliminar de preclusão, aduzida nas contrarrazões, não merece acolhimento, porque a autora alegou, na primeira oportunidade em que teve para manifestar nos autos, a nulidade processual por cerceamento de defesa, de modo que pode invocá-la no recurso, inexistindo nulidade de algibeira.

4. O cerceamento de defesa não se configura quando o conjunto probatório já é suficiente para o julgamento da lide, sendo legítimo o indeferimento de provas desnecessárias à solução da controvérsia, nos termos dos arts. 370, 371 e 464, §1º, II, do CPC.

5. Os Termos de Uso juntados aos autos, aliados à vasta documentação complementar, permitem a adequada compreensão da controvérsia, o que justifica a rejeição da preliminar.

6. A relação tratada nos autos é submetida ao Código de Defesa do Consumidor.

7. A relação jurídica decorrente do contrato de prestação de serviços de tecnologia de transmissão de dados de áudio ou vídeo pela internet em tempo real (streaming) ostenta natureza onerosa, pessoal e intransferível.

8. Os Termos de Uso preveem expressamente que a conta pode ser utilizada pelo assinante e pelas pessoas da mesma residência, caracterizando cláusula clara quanto ao uso não comercial do serviço e que veda o compartilhamento com terceiros.

9. A implementação de mecanismos tecnológicos para controle de acesso de terceiros não assinantes não configura alteração contratual, mas concretização de regra preexistente e intrínseca a esse tipo de serviço oneroso, contratado individualmente.

10. Pelo cenário probatório, verifica-se que a funcionalidade "assinante extra" constitui serviço adicional facultativo, que permite compartilhamento legítimo da conta com terceiros, mediante pagamento de modesta quantia, sem imposição compulsória ou alteração das condições prometidas ao consumidor que já era assinante.

11. Inexiste prova de cobrança adicional indevida, porque o serviço originalmente contratado permanece íntegro para o titular e seu núcleo residencial, sem qualquer restrição de conteúdo ou acesso.

12. A restrição ao compartilhamento com terceiros não contratantes decorre da própria natureza do contrato oneroso e visa evitar enriquecimento sem causa de terceiros não assinantes, nos termos do art. 884 do Código Civil.

13. Não se verifica publicidade enganosa, pois, pelo que se extrai da demanda, a expressão "assista onde quiser" refere-se à mobilidade de acesso e não à liberdade irrestrita de compartilhamento com terceiros.

14. Os elementos probatórios indicam que o dever de informação foi adequadamente cumprido, mediante disponibilização clara e ostensiva das condições contratuais e notificações prévias de modificações sobre o compartilhamento de contas.

15. O conceito de "residência" adotado pela plataforma constitui critério técnico, não se confundindo com o conceito jurídico do Código Civil, motivo pelo qual inexiste violação ao art. 71 da referida norma.

16. Não comprovado o ato ilícito, dano ou nexos causal, deve ser afastada a responsabilidade civil objetiva

prevista no art. 14 do CDC.

17. A conduta da empresa encontra respaldo na liberdade contratual e na liberdade de modelos de negócio na internet.

#### IV. DISPOSITIVO E TESE

Preliminares rejeitadas. Recurso desprovido.

Tese de julgamento:

1. Inexiste nulidade de algibeira se a parte suscita, na primeira oportunidade, a nulidade processual e devolve a questão nas razões do recurso.

2. O indeferimento de prova desnecessária encontra amparo no art. 464, §1º, II, do CPC, e, por isso, não configura cerceamento de defesa, especialmente quando o conjunto probatório é suficiente para o julgamento e para a solução da controvérsia.

3. A limitação contratual ao compartilhamento de contas em serviços de streaming a pessoas do mesmo núcleo residencial é válida e compatível com a natureza onerosa do contrato.

4. A implementação de mecanismos tecnológicos de controle de acesso à conta não caracteriza alteração unilateral contratual, mas execução de cláusula preexistente.

5. A oferta de funcionalidade adicional opcional mediante pagamento não configura prática abusiva ou cobrança indevida.

6. Não há publicidade enganosa quando a mensagem publicitária se refere à mobilidade de acesso, e não ao compartilhamento irrestrito com terceiros.

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1.0000.25.452167-7/001 - COMARCA DE BELO HORIZONTE - APELANTE(S): INSTITUTO DEFESA COLETIVA - APELADO(A)(S): NETFLIX ENTRETENIMENTO BRASIL LTDA.

## A C Ó R D Ã O

Vistos etc., acorda, em Turma, a 12ª CÂMARA CÍVEL do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais, na conformidade da ata dos julgamentos, em REJEITAR A PRELIMINAR DE PRECLUSÃO SUSCITADA NAS CONTRARRAZÕES E A PRELIMINAR DE CERCEAMENTO DE DEFESA INVOCADA NA APELAÇÃO E, NO MÉRITO, NEGAR PROVIMENTO AO RECURSO.

DESA. MARIA LÚCIA CABRAL CARUSO  
RELATORA

DESA. MARIA LÚCIA CABRAL CARUSO (RELATORA)

## V O T O

Trata-se de recurso de Apelação Cível interposto por INSTITUTO DEFESA COLETIVA contra a sentença proferida pelo d. Juízo da 34ª Vara Cível da Comarca de Belo Horizonte, complementada no julgamento dos embargos de declaração, que, nos autos da ação civil pública ajuizada pelo ora apelante em face de NETFLIX ENTRETENIMENTO BRASIL LTDA., julgou a lide nos seguintes termos (ordem n. 164):

"Ante o exposto, ACOELHO PARCIALMENTE OS EMBARGOS DE DECLARAÇÃO, para excluir a condenação do autor ao pagamento de custas processuais e honorários advocatícios. Retifico, portanto, o dispositivo da sentença, que passa a ter o seguinte teor:

Por todo o exposto, JULGO IMPROCEDENTE O PEDIDO INICIAL, nos termos do art. 487, I do CPC. Deixo de condenar o autor ao pagamento de custas processuais e honorários advocatícios, diante do disposto nos arts. 87 do CDC e 18 da Lei 7.347/85.

Mantenho a sentença em seus demais termos."

A apelante suscita preliminar de cerceamento de defesa. Sustenta a necessidade de exibição dos Termos de Uso da plataforma da Netflix desde 2015, alegando que a ré detém a posse desses documentos e que são necessários à comprovação da alteração da forma de prestação dos serviços.

No mérito, defende, resumidamente, a ilegalidade da cobrança adicional relativa à função "assinante extra", asseverando que configura prática abusiva. Diz que tal exigência impõe vantagem excessiva e majora o preço do serviço, sem justa causa. Sustenta que a limitação do uso da conta a um único endereço viola o art. 71 do Código Civil, reputando indevida a adoção de critérios de geolocalização ou rastreamento de IP. Assevera que as cláusulas que autorizam alterações unilaterais de preço ou conteúdo seriam nulas. Alega, ainda, infração ao dever de informação e à vinculação da oferta. Aponta também a responsabilidade civil objetiva da empresa (com base no art. 14 do CDC), a inexistência de violação a direitos autorais do conteúdo da plataforma e a ocorrência de danos morais coletivos. Menciona, ainda, que a conduta

denominada como "geo-blocking" está em desacordo com o marco civil da internet e com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). Ao final, requer a anulação da sentença e a reabertura da instrução ou, subsidiariamente, a procedência integral dos pedidos iniciais (ordem n. 166).

Parte dispensada do preparo, nos termos do art. 87 do CDC.

A apelada, em contrarrazões, sustenta, em síntese, que não houve cerceamento de defesa, argumentando que a alegação configura "nulidade de algibeira", tendo sido suscitada apenas após sentença desfavorável, quando deveria ter sido alegada na primeira oportunidade processual. Quanto ao mérito, defende que inexistente violação às normas consumeristas na implementação da ferramenta denominada de "assinante extra" e das medidas tecnológicas de controle de compartilhamento de contas. Aduz que a regra contratual que restringe o compartilhamento de contas a pessoas que não moram com o assinante titular é pré-existente e estava devidamente prevista nos termos de uso, não configurando alteração unilateral do contrato. Argumenta que o serviço continua sendo oferecido exatamente como contratado (permitindo acesso pelo assinante titular e pessoas que moram com ele de qualquer lugar e dispositivo), não havendo publicidade enganosa ou descumprimento da oferta. Assevera que a ferramenta "assinante extra" é opcional e representa benefício ao consumidor, permitindo compartilhamento legítimo com terceiros por valor reduzido, sem constituir cobrança adicional injustificada. Manifesta que houve o adequado cumprimento do dever de informação, com disponibilização clara e ostensiva das regras contratuais em diversos canais de comunicação. Por fim, alega ausência dos requisitos da responsabilidade civil, inexistindo ato ilícito, dano ounexo causal. Requer, ao final, o desprovemento do recurso interposto pela parte autora e a manutenção da sentença (ordem n. 170).

A Ilustre Procuradora de Justiça, em parecer, opinou pelo acolhimento da preliminar ou, em pedido subsidiário, pela procedência integral ou parcial dos pedidos iniciais.

É o relatório.

## ADMISSIBILIDADE

Presentes os pressupostos intrínsecos e extrínsecos de admissibilidade, conheço do recurso.

## - PRELIMINAR DE PRECLUSÃO

A apelada, em contrarrazões, suscita preliminar de preclusão, aduzindo que a preliminar de cerceamento de defesa, deduzida nas razões recursais, configura "nulidade de algibeira", por ter sido invocada apenas após sentença desfavorável, quando deveria ter sido alegada na primeira oportunidade processual.

A respeito do tema, cumpre registrar que a preclusão é a perda de oportunidade para praticar um ato processual, operando-se automaticamente pela superveniência de determinado evento ou pelo decurso do tempo.

A preclusão manifesta-se em três dimensões fundamentais, podendo ser: (i) temporal, que ocorre quando o sujeito processual não pratica o ato dentro do prazo estabelecido pela lei ou pela decisão judicial; (ii) lógica, que resulta da prática de um ato processual incompatível com outro já realizado e; (iii) consumativa, que surge a partir da realização do ato processual, impedindo sua repetição.

Desse modo, cumpre à parte praticar o ato processual no primeiro momento em que lhe for determinado, sob pena de levar à preclusão, nos termos do art. 278 do CPC.

Por sua vez, a nulidade de algibeira, também conhecida como nulidade de bolso ou estratégica, é descrita como a conduta de uma parte que, embora ciente de um vício processual, opta por silenciar propositalmente.

Essa "nulidade guardada" é mantida como um trunfo estratégico, sendo alegada apenas em um momento posterior, geralmente após a prolação de uma decisão desfavorável, com o intuito de anular todo o processado e forçar o reinício da marcha processual.

Como explicitado, de acordo com o art. 278 do CPC, a nulidade dos atos deve ser alegada na primeira oportunidade em que couber à parte falar nos autos, sob pena de preclusão.

O dever de alegar a nulidade na primeira oportunidade ganha reforço em razão dos princípios da boa-fé processual, da lealdade e da cooperação processual, que devem prevalecer sobre o rigor formal, impedindo que nulidades sejam usadas como manobras temerárias quando a decisão é desfavorável à parte.

Nesse sentido já entendeu este eg. TJMG:

"APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO DE COBRANÇA - DIALETICIDADE - ATENDIMENTO - NULIDADE DE ALGIBEIRA - CERCEAMENTO DE DEFESA - NÃO OCORRÊNCIA - NEGÓCIO JURÍDICO - COMPROVAÇÃO - OBRIGAÇÃO RECONHECIDA - INADIMPLEMENTO PARCIAL - RECONVENÇÃO - IMPROCEDENTE - DENÚNCIAÇÃO DA LIDE - AUSÊNCIA DE RESPONSABILIDADE DO LITISDENUNCIADO - RECURSO NÃO PROVIDO.

1. Presente a dialeticidade entre as razões recursais e os fundamentos da decisão recorrida, a apelação deve ser conhecida.

2. A nulidade de algibeira se caracteriza pela conduta da parte que identifica alguma irregularidade processual ou nulidade e opta por suscitá-la em momento posterior, após a prolação de decisão desfavorável, conduta incompatível com a boa-fé processual que enseja a preclusão, obstando a declaração

de nulidade da sentença.

3. No exercício do poder instrutório, compete ao magistrado indeferir, por meio de decisão fundamentada, a produção de provas inúteis ou protelatórias.

4. Comprovada a existência do negócio jurídico e a origem da obrigação, não tendo o requerido, por outro lado, se desincumbido do ônus de demonstrar a ilegalidade ou a quitação do débito, é legítima a cobrança. (TJMG - Apelação Cível 1.0000.23.216017-6/001, Relator(a): Des.(a) Eveline Félix, 18ª CÂMARA CÍVEL, julgamento em 12/12/2023, publicação da súmula em 12/12/2023)".

"APELAÇÃO - AÇÃO DE INVESTIGAÇÃO DE PATERNIDADE C/C RETIFICAÇÃO DE REGISTRO - AUSÊNCIA DE IMPUGNAÇÃO À CONTESTAÇÃO - ALEGAÇÃO TARDIA DO VÍCIO - NULIDADE DE ALGIBEIRA - VIOLAÇÃO AO PRINCÍPIO DA BOA-FÉ PROCESSUAL - ALIMENTOS - FILHO MENOR - OBRIGAÇÃO DECORRENTE DO PODER FAMILIAR - FIXAÇÃO - CRITÉRIOS - ARTIGO 1.694, § 1º - CÓDIGO CIVIL - TRINÔMIO NECESSIDADE X POSSIBILIDADE X PROPORCIONALIDADE - OBSERVÂNCIA. Viola o princípio da boa-fé processual por utilizar-se da nulidade de algibeira, a parte que teve a oportunidade de alegar a nulidade do processo, em decorrência da ausência de intimação para impugnação à contestação, pois comparece aos autos e nada argui, mesmo sendo intimada de todos os atos do processo, deixando transcorrer longo prazo, in casu, até a prolação da sentença, que lhe foi desfavorável, para suscitar a mácula do processo que lhe prejudicaria. Na fixação da verba alimentar, decorrente do dever de sustento inerente ao poder familiar que os pais possuem sobre os filhos menores, deve ser mantida a sentença pautada no trinômio necessidade x possibilidade x proporcionalidade, critérios estabelecidos pelo Código Civil, em seu artigo 1.694, § 1º. (TJMG - Apelação Cível 1.0000.21.005028-2/002, Relator(a): Des.(a) Kildare Carvalho, 4ª Câmara Cível Especializada, julgamento em 09/11/2023, publicação da súmula em 10/11/2023)".

No caso, todavia, verifica-se que no despacho saneador foi determinada a produção da prova documental, para exibição dos termos de uso, cuja determinação foi mantida no julgamento dos embargos de declaração (ordem n. 79 e 100).

Já na manifestação seguinte a parte autora peticionou, se insurgindo novamente quanto à necessidade de exibição dos documentos denominados "termos de uso" (ordem n. 104).

Logo em seguida, foi proferida a sentença, de modo que inexistente nulidade de algibeira ou preclusão quanto à alegação de cerceamento de defesa, que foi invocada nas razões recursais no momento oportuno.

Por tais fundamentos, rejeito a preliminar de preclusão e de nulidade de algibeira e, por isso, passo à análise da preliminar de cerceamento de defesa deduzida nas razões recursais.

#### - PRELIMINAR DE CERCEAMENTO DE DEFESA

A apelante suscita preliminar de cerceamento de defesa. Sustenta a necessidade de exibição dos Termos de Uso da plataforma da Netflix desde 2015, alegando que a ré detém a posse desses documentos e que são necessários à comprovação da alteração da forma de prestação dos serviços.

A respeito do tema, frise-se que o cerceamento de defesa, regra geral, constitui-se a partir da impossibilidade de a parte produzir determinada prova para demonstrar a veracidade de alguma premissa, que, de certa forma, é importante para a solução do litígio.

Trata-se de questão que remete à violação dos princípios do devido processo legal, do contraditório e da ampla defesa (art. 5º, LIV e LV da CR).

Embora seja cediço que partes têm o direito de empregar todos os meios legais para provar a verdade dos fatos em que se funda o pedido, isso não significa que todas as provas requeridas serão úteis ou necessárias (art. 369 e 370 do CPC).

Isso porque, o direito à comprovação das alegações está ligado à utilidade da prova pretendida, conforme estabelece o art. 370, parágrafo único, do CPC, pena de o processo se tornar moroso e ineficaz frente às medidas protelatórias, inúteis ou desnecessárias.

Também sabido que o Juízo é um dos destinatários da prova, que será levada em consideração no momento da formação do convencimento (art. 371 do CPC).

Portanto, ao analisar a pertinência de determinada prova, o Julgador exerce o poder diretivo/instrutório, podendo reputá-la pertinente para o deslinde da causa ou indeferi-la por desnecessária para solucionar os fatos controvertidos no processo.

Ademais, dispõe o artigo 370 do Código de Processo Civil que cabe ao julgador, de ofício ou a requerimento das partes, ordenar a produção das provas necessárias à resolução da demanda, indeferindo as diligências inúteis ou meramente protelatórias.

Inexistente, dessa forma, cerceamento de defesa se as questões debatidas nos autos dispensarem as provas requeridas, sobretudo se os elementos probatórios já produzidos são suficientes para o pronto julgamento da lide.

Na hipótese em apreciação, verifica-se que a parte autora já instruiu a petição inicial com cópia dos termos de uso do serviço prestado pela parte ré (ordem n. 40).

E mais, após o d. Juízo ter determinado a juntada de documentos, a parte ré, ora apelante, cumprindo a

determinação, anexou aos autos os termos de uso que entendeu pertinente e esclareceu que o objeto da controvérsia seria a suposta alteração da forma de prestação de serviços no ano de 2023, enquanto que o termo de uso anterior, que anexou à demanda, já indicava a impossibilidade de compartilhamento de contas (ordem n. 83).

Os termos de uso juntados pela parte autora e posteriormente pela parte ré, se mostram suficientes para, desde logo, possibilitar a deliberação sobre os fatos controvertidos, sobretudo porque tais documentos especificam, de maneira contundente, direitos e deveres do assinante, bem como os contornos da relação jurídica existente, o objeto e as limitações da assinatura (ordem n. 40 e 83).

Ademais, o feito foi instruído com outras provas documentais, tais como o passo a passo da assinatura, reportagens e publicações midiáticas sobre a questão, formas de acesso à plataforma, nota técnica da OAB-MG, notificação aos assinantes, termos de uso paradigmas de outras plataformas de streaming (globoplay e HBO), pareceres de renomados doutrinadores (Professor Dr. Bruno Miragem e Professor Dr. Nelson Rosenthal) opinando sobre a questão, pareceres do Ministério Público de Minas Gerais, entre outros documentos.

Nesse cenário, é de se conceber que o processo efetivamente se encontra devidamente instruído com provas documentais carregadas por ambas as partes, além de esclarecimento técnico-jurídico apresentado tanto por doutrinadores quanto pelo Ministério Público, contando com inúmeros documentos elucidativos da questão, além dos termos de uso que regulam a prestação dos serviços em discussão.

Desse modo, forçoso concluir que os termos de uso da plataforma pugnados pela parte autora não se mostram imprescindíveis para a compreensão e pronta solução da controvérsia.

Frise-se que a ausência de tal documento não compromete o exercício do contraditório, tampouco possuiria aptidão para impedir o conhecimento e julgamento do mérito da questão, por não se tratar de elemento probatório essencial.

Ademais, a controvérsia envolve a análise da forma do serviço ofertado, cláusulas gerais, práticas abusivas e dever de informação, matérias cuja apreciação prescinde de documentos específicos relativos a exercícios anteriores, sobretudo porque já há nos autos termos de uso carregados pelas partes e outros incontáveis documentos.

Logo, não há falar na ocorrência de cerceamento de defesa.

Portanto, rejeito a preliminar.

## MÉRITO

A controvérsia debatida no recurso centra-se na legalidade da atuação da ré Netflix Entretenimento Brasil Ltda. frente aos consumidores de seus serviços, com as medidas implementadas para impedir o compartilhamento de contas com pessoas que não residem na mesma casa do assinante titular, bem como a criação da funcionalidade "assinante extra", que permite tal compartilhamento com terceiros mediante pagamento adicional.

Na petição inicial o autor Instituto Defesa Coletiva narra, resumidamente, que em 23/05/2023 a ré Netflix Entretenimento Brasil Ltda. anunciou cobrança adicional de R\$ 12,90 por mês para usuários que compartilham senhas com pessoas fora de sua residência. O autor alega que tal prática viola a legislação consumerista por constituir mudança unilateral do contrato e desrespeito aos princípios da transparência e boa-fé objetiva. Sustenta que a campanha publicitária não esclarece adequadamente as consequências da alteração e que houve violação do conceito de residência previsto no Código Civil, além de publicidade enganosa ao prometer acesso "onde quiser" sem limitações.

Na contestação a parte ré Netflix Entretenimento Brasil Ltda. alega que a regra de compartilhamento limitado já existia nos Termos de Uso, que permitia o acesso apenas ao assinante e pessoas que moram com ele. Defende que não houve alteração unilateral do contrato, mas mera implementação de medidas tecnológicas para fazer cumprir regra preexistente (de limitação de acesso apenas ao assinante e outros residentes). Esclarece que a ferramenta "assinante extra" é opcional e permite ao assinante o compartilhamento legítimo com pessoas fora da residência, por valor reduzido de apenas R\$12,90. Sustenta que não há limitação geográfica de acesso à plataforma, podendo o consumidor acessar o serviço de qualquer lugar, e que o dever de informação foi adequadamente cumprido.

Na sentença o d. Juízo entendeu que a restrição ao compartilhamento de contas com pessoas não residentes na mesma unidade familiar é juridicamente válida e encontra amparo no ordenamento jurídico, alinhando-se ao princípio da vedação ao enriquecimento sem causa e à proteção de direitos autorais. Reconheceu que a Netflix permite acesso aos serviços mesmo fora da residência, tratando-se de limitação pessoal e não geográfica, e que a funcionalidade "assinante extra" é facultativa, não afetando a prestação do serviço principal. Concluiu pela ausência de publicidade enganosa, asseverando que houve cumprimento adequado do dever de informação e que, por isso, inexistiu violação aos direitos do consumidor.

É contra tal decisão que se insurge a parte autora/apelante, pelos fundamentos já relatados.

De início, cumpre frisar que o caso se trata de ação civil pública ajuizada pelo Instituto Defesa Coletiva, associação que atua em defesa dos direitos do consumidor, cuja legitimidade ativa encontra-se expressamente prevista no art. 82, IV, do Código de Defesa do Consumidor.

O objeto da controvérsia cinge-se à implementação, pela Netflix Entretenimento Brasil Ltda., da ferramenta denominada "assinante extra" e das medidas tecnológicas de controle de compartilhamento de contas, introduzidas em maio de 2023.

A associação autora sustenta que tais medidas configuram múltiplas violações aos direitos dos consumidores, especificamente: alteração do contrato de prestação de serviços; imposição de cobrança adicional para funcionalidade anteriormente incluída no serviço; veiculação de publicidade enganosa; descumprimento do dever de informação; e imposição de cláusulas abusivas que restringem direitos fundamentais dos consumidores, colocando-os em desvantagem exagerada na relação contratual.

No caso, é incontroverso que a relação jurídica estabelecida entre a Netflix Entretenimento Brasil Ltda. e seus assinantes configura típica relação de consumo, nos termos dos arts. 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor.

Com efeito, a empresa ré se enquadra perfeitamente na definição legal de fornecedor, na qualidade de pessoa jurídica que desenvolve atividade de prestação de serviços mediante remuneração, consistente no fornecimento de acesso a plataforma digital de conteúdo audiovisual através da internet e sem necessidade de fazer download (streaming).

Por sua vez, os usuários da plataforma configuram consumidores na acepção legal, como destinatários finais dos serviços prestados, adquirindo o acesso ao conteúdo para fruição pessoal e familiar.

Nesse cenário, cumpre frisar que o Código de Defesa do Consumidor, promulgado pela Lei nº 8.078/90, estabelece um microsistema jurídico específico de proteção ao consumidor, e reconhece expressamente a vulnerabilidade estrutural desta parte na relação contratual, de modo que institui mecanismos compensatórios destinados a equilibrar a disparidade de forças em tal relação.

Este microsistema de proteção manifesta-se através de princípios fundamentais consagrados no art. 4º da lei consumerista, notadamente a boa-fé objetiva nas relações de consumo, a transparência nas relações contratuais, a harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico.

No âmbito contratual específico, o CDC estabelece limitações à autonomia privada do fornecedor, especialmente quanto à vedação de alteração unilateral de contratos prevista no art. 51, incisos X e XIII, considerando nulas de pleno direito as cláusulas contratuais que permitam ao fornecedor "cancelar o contrato unilateralmente, sem que igual direito seja conferido ao consumidor" ou "autorizem o fornecedor a modificar unilateralmente o conteúdo ou a qualidade do contrato, após sua celebração".

Tais disposições normativas visam assegurar o equilíbrio contratual e proteger a parte vulnerável contra modificações prejudiciais implementadas unilateralmente pelo fornecedor, preservando a estabilidade das relações contratuais de consumo e a segurança das relações com consumidores.

De igual modo, o dever de informação constitui pilar fundamental dessa espécie de proteção, encontrando previsão expressa e detalhada nos arts. 6º, III, 30, 31 e 46 do Código de Defesa do Consumidor.

Registre-se que o art. 6º, III, estabelece como direito básico do consumidor "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".

Por sua vez, o art. 30 determina que "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".

Já o art. 31 complementa esta proteção ao dispor 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".

Este dever de informação impõe ao fornecedor a obrigação legal de prestar informações claras, precisas, ostensivas e adequadas sobre as características essenciais do produto ou serviço, incluindo suas limitações, condições de uso, eventuais restrições e modificações que possam afetar a fruição do serviço pelo consumidor.

Paralelamente, o CDC estabelece no art. 25 que o fornecedor deve assegurar a adequada qualidade dos serviços prestados, sendo vedada a deterioração ou redução da qualidade inicialmente ofertada sem a devida compensação ou concordância expressa do consumidor, sob pena de caracterização de vício na prestação do serviço.

No caso, a análise detida dos Termos de Uso da ré Netflix, conforme documentos acostados aos autos (ordem n. 40 e 83), revela nuances contratuais importantes que regulam a prestação do serviço de streaming e que são essenciais para a adequada compreensão da presente controvérsia.

Pelo que se extrai, os Termos de Uso definem a prestação da ré como "serviço personalizado de assinatura que permite aos nossos assinantes acessar conteúdo de entretenimento pela Internet em

determinados televisores, computadores e outros aparelhos conectados à Internet", estabelecendo assim as bases tecnológicas e funcionais do serviço oferecido aos consumidores.

Esta definição inicial evidencia a natureza de serviço de acesso amplo, caracterizado pela possibilidade de fruição em múltiplos dispositivos e localidades, desde que conectados à internet.

O ponto central da controvérsia encontra-se na cláusula 4.2 dos Termos de Uso, que estabelece textualmente que "o serviço Netflix e todo o conteúdo acessado por intermédio do serviço Netflix destinam-se exclusivamente para uso pessoal e não comercial, portanto, não podem ser compartilhados com pessoas de fora da sua residência, exceto se o seu plano de assinatura permitir":

"4.Serviço Netflix

4.1. Você deve ter pelo menos 18 anos para assinar o serviço Netflix. Menores de idade somente podem usar o serviço sob a supervisão de um adulto.

4.2. O serviço Netflix e todo o conteúdo acessado por intermédio do serviço Netflix destinam-se exclusivamente para uso pessoal e não comercial, portanto, não podem ser compartilhados com pessoas de fora da sua residência, exceto se o seu plano de assinatura permitir. Durante a vigência da sua assinatura, a Netflix concede a você um direito limitado, não exclusivo e intransferível para acessar o serviço Netflix e o conteúdo da Netflix. Exceto pelo descrito acima, nenhum outro direito, titularidade ou participação lhe é concedido. Você concorda em não utilizar o serviço em exibições públicas."

Esta disposição contratual apresenta elementos que merecem análise jurídica cuidadosa, especialmente no que concerne à sua compatibilidade com os princípios e normas do direito do consumidor acima citadas e invocadas pela parte apelante.

Observa-se que a restrição ao "uso pessoal e não comercial" estabelece o caráter individual da licença de acesso ao conteúdo, limitação que, em princípio, mostra-se razoável e justificada pela natureza dos direitos autorais envolvidos na disponibilização do conteúdo audiovisual e em conformidade com o modelo de negócios estabelecido pela ré.

Contudo, a utilização do termo "residência" como critério limitador do compartilhamento introduz elemento conceitual que pode gerar interpretações divergentes e questionamentos quanto à sua adequação ao contexto digital contemporâneo, especialmente considerando a mobilidade característica do consumo de conteúdo digital e a natureza desmaterializada dos serviços de streaming.

A ressalva final "exceto se o seu plano de assinatura permitir" sugere a possibilidade de modalidades contratuais que autorizem compartilhamento ainda mais amplo (fora do núcleo familiar e residencial), previsão que posteriormente se materializa na ferramenta "assinante extra", igualmente objeto da presente controvérsia.

É certo que os Termos de Uso preveem expressamente a existência de diferentes planos de assinatura com "condições e limitações diferentes", conforme estabelecido na cláusula 1.2, incluindo variações significativas no "número de aparelhos nos quais você pode assistir ao conteúdo simultaneamente", nos termos da cláusula 4.3:

"1. Assinatura

1.2. Poderemos oferecer vários planos de assinatura, inclusive assinaturas disponibilizadas por terceiros em combinação com a oferta de seus próprios produtos e serviços. [...] 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.

[...]

4.3. Você pode acessar o conteúdo da Netflix, primordialmente no país onde fez sua inscrição e somente nas áreas geográficas onde oferecermos seu plano de assinatura e tivermos licenciado esse conteúdo. O conteúdo que pode estar disponível variará segundo a sua localização geográfica e será alterado periodicamente. Nem todo o conteúdo Netflix pode estar disponível no plano de assinatura com anúncios. O número de aparelhos nos quais você pode assistir ao conteúdo simultaneamente depende do plano de assinatura escolhido e está especificado na página "Conta".

Esta estrutura contratual diferenciada evidencia que o serviço foi concebido e oferecido ao mercado para permitir múltiplos acessos simultâneos, circunstância que pode gerar expectativas nos consumidores quanto à possibilidade de compartilhamento do acesso entre pessoas de seu círculo familiar ou social, especialmente considerando que os planos mais caros expressamente autorizam maior número de acessos simultâneos.

A cláusula 3.5 dos Termos de Uso estabelece que "de tempos em tempos, poderemos alterar nossos planos de assinatura e os preços de nosso serviço", enquanto a cláusula 7.5 dispõe que "a Netflix poderá alterar estes Termos de Uso periodicamente. Notificaremos você com pelo menos 30 dias de antecedência antes que as alterações se apliquem a você".

Embora estas previsões contratuais sejam formalmente adequadas quanto ao prazo de notificação prévia, devem ser necessariamente analisadas à luz das limitações impostas pelo Código de Defesa do Consumidor quanto às alterações unilaterais, especialmente quando tais modificações impliquem redução de funcionalidades ou imposição de ônus adicionais não previstos na contratação original.

Os Termos de Uso revelam ainda que o serviço Netflix opera sob circunstâncias essenciais específicas que incluem sua natureza eminentemente digital e desmaterializada, sendo prestado integralmente através da internet sem qualquer suporte físico, característica que naturalmente facilita o acesso remoto e o compartilhamento entre dispositivos e localidades diversas.

Pelo que se nota, o modelo de negócio adotado pela ré baseia-se em assinatura com pagamento por ciclos regulares, independentemente do volume de uso efetivo do serviço pelo consumidor, e permite acesso multiplataforma em diversos dispositivos compatíveis, incluindo televisores, computadores, tablets e smartphones, circunstâncias que reforçam a expectativa legítima de ampla acessibilidade e mobilidade na fruição do serviço contratado.

Todavia, em interpretação conjugada das alegações e da forma de contratação, chega-se à conclusão de que, ainda que desde a origem esteja previsto o acesso da conta por múltiplos dispositivos, isso, por óbvio, não autorizaria um assinante específico a realizar a transferência de acesso irrestrito a terceiros, se não for componente do mesmo núcleo residencial.

A interpretação da espécie de serviço ofertado e dos termos de uso pretendido pela parte autora, no sentido de permitir o amplo compartilhamento de conta pelo assinante para outras pessoas (não assinantes que não são integrantes do mesmo núcleo residencial), por evidente, violaria o direito que a parte ré tem de ser recompensada pelos serviços que coloca à disposição do mercado consumidor.

É cediço que, diferentemente dos contratos gratuitos, os onerosos demandam uma contraprestação patrimonial da parte contratante, a fim de remunerar os serviços prestados pela parte contratada, o que veda ao assinante a transferência dos serviços indistintamente a pessoas não integrantes da relação contratual.

A análise dos Termos de Uso da Netflix revela disposições contratuais expressas que delimitam claramente o escopo e as condições de utilização do serviço de streaming, especialmente no que concerne ao caráter pessoal e intransferível do acesso concedido ao assinante.

A cláusula 4.2 dos Termos de Uso estabelece de forma inequívoca que "o serviço Netflix e todo o conteúdo acessado por intermédio do serviço Netflix destinam-se exclusivamente para uso pessoal e não comercial, portanto, não podem ser compartilhados com pessoas de fora da sua residência".

Esta disposição contratual é complementada pela concessão expressa de "um direito limitado, não exclusivo e intransferível para acessar o serviço Netflix e o conteúdo da Netflix", deixando claro que "nenhum outro direito, titularidade ou participação" é concedido ao assinante além daqueles expressamente previstos.

Tais limitações contratuais representam elementos essenciais do modelo de negócio desde a sua concepção, estabelecendo os parâmetros dentro dos quais o serviço deve ser fruído pelo consumidor contratante.

Essa delimitação contratual preserva o modelo de negócios estabelecido pela ré e observa a necessária reciprocidade entre prestação e contraprestação que caracteriza os contratos onerosos e bilaterais, limitando o acesso aos serviços apenas àqueles consumidores que efetivamente o contrataram e remuneraram a empresa pela disponibilização do conteúdo audiovisual.

Como se vê, o modelo de assinatura pressupõe uma relação direta entre o número de usuários efetivos e a receita auferida pela prestadora do serviço, sendo esta receita destinada não apenas ao custeio da infraestrutura tecnológica necessária à prestação do serviço, mas também à aquisição de direitos autorais sobre o conteúdo disponibilizado, à produção de conteúdo original e aos demais investimentos necessários à manutenção e aprimoramento da plataforma.

Nesse cenário, de fato, o compartilhamento irrestrito de contas com terceiros não contratantes rompe essa equação econômica fundamental, permitindo que pessoas que não contribuem financeiramente para o custeio do serviço dele se beneficiem em detrimento daqueles que efetivamente o remuneraram, configurando desequilíbrio que compromete a sustentabilidade do modelo de negócio e, em última análise, a própria continuidade da prestação do serviço aos consumidores regulares.

Nesse trilhar de ideias, mesmo se nos termos de uso anteriores a 2023 não vedassem expressamente o compartilhamento de conta, isso não possibilitaria a interpretação pretendida pela parte apelante (de possibilidade de transferência ampla da conta com terceiros).

Isso porque, ainda que a questão envolva relação de consumo, o contrato é de prestação de serviços (assinatura de streaming) e não perde sua natureza onerosa, bilateral e pessoal.

Desse modo, o serviço é disponibilizado especificamente ao assinante, a fim de acessá-lo de maneira individual e pessoal em seus aparelhos e locais de residência, não se tratando de contrato de compra e venda do conteúdo, o que veda a sua revenda e/ou transferência indiscriminada a terceiros não assinantes e não integrantes.

Nesse sentido, a implementação da ferramenta denominada "assinante extra" nada mais representa que a concretização prática dos termos de uso preexistentes e da forma de prestação de serviços, constituindo mecanismo que viabiliza o cumprimento das disposições contratuais já estabelecidas mediante o desenvolvimento de recursos tecnológicos capazes de identificar e controlar acessos não autorizados.

E sem impactar nos serviços aos já assinantes, que permanecem acessando integralmente o conteúdo por múltiplas localidades e dispositivos, sem valor adicional.

Pelo que se verifica do acervo probatório, não se trata, portanto, de alteração do conteúdo ou da qualidade do contrato originalmente celebrado, mas de aperfeiçoamento dos meios técnicos disponíveis para assegurar que o serviço seja utilizado nos exatos termos em que foi contratado e apenas pelas pessoas assinantes, com as limitações já existentes.

Como se verifica na demanda, a ferramenta "assinante extra" oferece, inclusive, alternativa mais vantajosa ao consumidor que deseje legitimamente compartilhar o acesso com terceiros, permitindo tal compartilhamento por valor inferior ao de uma nova assinatura completa, demonstrando que a empresa ré buscou conciliar o cumprimento de suas obrigações contratuais com a conveniência dos usuários que eventualmente desejassem estender o acesso a outras pessoas, ainda que em outra residência.

De toda forma, ainda que inexistisse previsão contratual expressa nos Termos de Uso vedando o compartilhamento de contas, a limitação do acesso aos efetivos contratantes decorreria da própria natureza remunerada dos serviços ofertados, sendo inerente aos contratos onerosos a exigência de contraprestação por parte de todos aqueles que se beneficiam da prestação.

A prática de compartilhamento irrestrito de contas com pessoas que, mesmo sem ter assinado o pacote de serviços, dele se servem sem qualquer contraprestação correlata, configura modalidade de enriquecimento sem causa, vedada pelo ordenamento jurídico, nos termos do art. 884 do Código Civil.

Registre-se que o compartilhamento não autorizado permite que terceiros usufruam de serviço custeado exclusivamente pelo assinante titular, gerando benefício patrimonial sem a correspondente contraprestação, em clara violação ao princípio da reciprocidade das prestações que informa os contratos bilaterais.

No caso em exame, nota-se que os Termos de Uso contemplam expressamente a possibilidade de alterações contratuais, estabelecendo na cláusula 3.5 que "de tempos em tempos, poderemos alterar nossos planos de assinatura e os preços de nosso serviço" e que "quaisquer alterações de preço ou alterações em seus planos de assinatura serão aplicadas somente 30 dias após o envio da notificação a você".

Esta previsão, ao contrário de ofender a regra consumerista, está em consonância com a modalidade fluída do serviço prestado virtualmente, e assegura que eventuais modificações contratuais, inclusive de preços, somente sejam aplicáveis aos pagamentos futuros, mediante notificação prévia que permita ao consumidor avaliar as alterações propostas e decidir, por meio de sua autonomia da vontade, sobre a manutenção ou rescisão do vínculo contratual, sem qualquer ônus adicional.

Observa-se que a cláusula 7.5 complementa essa proteção ao dispor que "a Netflix poderá alterar estes Termos de Uso periodicamente. Notificaremos você com pelo menos 30 dias de antecedência antes que as alterações se apliquem a você. Se não quiser aceitar as alterações, você poderá cancelar sua assinatura antes que elas entrem em vigor".

Tal disposição resguarda expressamente ao consumidor contratante o direito de, não concordando com alterações na forma de prestação dos serviços, exercer a faculdade de rescisão do contrato sem qualquer custo adicional, o que preserva sua liberdade de escolha e evita que seja compelido a aceitar condições com as quais não concorde.

Em verdade, a regra estabelecida, por ser geral, possibilita a adequação habitual dos serviços ao desenvolvimento de novas tecnologias, o que é inerente ao tipo de serviço prestado.

E a atuação da ré encontra-se claramente ancorada na natureza da contratação e também nos Termos de Uso, possibilitando ao consumidor amplo acesso à informação sobre os direitos e deveres que circundam o específico produto comercializado.

Aponta-se que as informações contratuais são disponibilizadas de forma clara, precisa e ostensiva, atendendo aos requisitos estabelecidos pelo art. 31 do Código de Defesa do Consumidor, que exige 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".

Ademais, como comprovado, a ré mantém Central de Ajuda em seu website onde são disponibilizadas informações detalhadas sobre as características do serviço, condições de uso, funcionalidades disponíveis e demais aspectos relevantes para a adequada compreensão do produto oferecido (ordem n. 66).

Além disso, pelo que se explicitou nos autos, os consumidores são notificados sobre atualizações nos Termos de Uso, recebendo comunicações que os direcionam para a versão mais recente dos documentos contratuais, assegurando que mantenham conhecimento atualizado sobre as condições que regem a prestação do serviço (ordem n. 67).

Essa transparência informacional permite que os consumidores tomem decisões conscientes e esclarecidas sobre a contratação e manutenção do serviço, em pleno atendimento ao princípio da informação adequada que constitui direito básico do consumidor, nos termos do art. 6º, III, do Código de Defesa do Consumidor.

Logo, nesses pontos inexistente ilegalidade ou abusividade.

Prosseguindo, a parte autora, ora apelante, sustenta que a implementação da ferramenta "assinante extra" configuraria alteração abusiva do contrato, em violação aos arts. 39, incisos V e X, e 51, inciso XIII, do Código de Defesa do Consumidor.

Tal alegação, no entanto, não procede.

Como amplamente demonstrado, a regra que restringe o compartilhamento de contas a pessoas que não residem com o assinante titular encontra-se expressamente prevista na cláusula 4.2 dos Termos de Uso da prestação do serviço, estabelecendo que o serviço "destina-se exclusivamente para uso pessoal e não comercial, portanto, não pode ser compartilhado com pessoas de fora da sua residência".

E é salutar repisar que ainda que inexistisse tal previsão expressa, a vedação decorre da própria natureza pessoal, bilateral e onerosa do contrato.

Nesse sentido, a implementação de medidas tecnológicas para assegurar o cumprimento dessa disposição contratual preexistente não constitui alteração do conteúdo ou da qualidade do serviço contratado, mas mera viabilização prática de obrigação já assumida pelos assinantes.

Por sua vez, como se extrai do acervo probatório, a ferramenta "assinante extra" representa benefício adicional oferecido aos consumidores, permitindo o compartilhamento legítimo com terceiros, mediante a contraprestação por valor inferior ao de nova assinatura.

E as provas documentais indicam que para esse tipo de serviço adicional não há qualquer obrigatoriedade de contratação, tratando-se de faculdade do assinante.

Por sua vez, a parte autora não apresenta contraprova capaz de evidenciar que tal assinatura extra seria impositiva, descumprindo o ônus processual que lhe cabia (art. 373, II, do CPC).

A partir do acervo probatório, portanto, é possível depreender que não há evidência de alteração unilateral prejudicial ao consumidor, mas de um aperfeiçoamento do serviço com oferecimento de nova funcionalidade de caráter adicional e opcional.

Nesse ponto, igualmente inexistente abusividade ou ilegalidade a ser reconhecida.

A apelante também aduz que houve suposta imposição de "residência fixa", que violaria o art. 71 do Código Civil.

Esta alegação, no entanto, não encontra amparo nos autos.

Como se depreende do presente processo, o conceito de "residência netflix" utilizado pela empresa ré não se confunde com o conceito jurídico de residência previsto no Código Civil, constituindo apenas critério técnico para identificação do conjunto de dispositivos conectados à internet no local principal onde o assinante utiliza o serviço.

É cediço que isso não impede que o assinante titular e as pessoas que moram com ele acessem o serviço de qualquer localização geográfica, sendo possível inclusive que possuam múltiplas residências e utilizem o serviço em todas elas.

O que se extrai do acervo probatório é que a citada "residência netflix" funciona como parâmetro tecnológico para distinguir acessos legítimos (realizados pelo titular e pessoas que com ele residem) de acessos não autorizados (realizados por terceiros não contratantes), não constituindo limitação geográfica, mas limitação pessoal baseada no vínculo residencial entre os usuários, com amparo na natureza onerosa do serviço.

Dessa forma, não há violação ao conceito civil de residência, mas utilização de critério técnico adequado para implementação das disposições contratuais, visando impedir que outras pessoas, não assinantes, acessem o conteúdo sem contribuir.

A apelante sustenta mais, que a "cobrança por compartilhamento de conta" seria nula de pleno direito por configurar alteração do contrato.

Novamente, a alegação não se sustenta quando confrontada com os elementos probatórios anexados à demanda.

Pelo que se vê, não existe "cobrança por compartilhamento de conta" nos termos alegados pelo recorrente.

O que existe é a oferta opcional da ferramenta "assinante extra", que permite ao titular da conta, caso deseje, contratar acesso adicional para pessoa que não reside com ele, por valor substancialmente inferior ao de nova assinatura.

Isso é o que comprova o documento de ordem n. 66:

"Titulares da conta podem comprar um acesso de assinante extra e convidar pessoas de fora da residência para usar a Netflix.

O assinante extra terá o próprio perfil, conta e senha, mas sua assinatura será paga pela pessoa que o convidou para entrar na Netflix."

Trata-se de serviço adicional de contratação facultativa, não de cobrança compulsória por funcionalidade anteriormente incluída, como fundamentado acima.

Pelo que se verifica, os assinantes que não contratarem o "assinante extra" continuam usufruindo integralmente do serviço nos mesmos termos e valores originalmente pactuados, podendo o titular e as pessoas que com ele residem acessar o conteúdo de qualquer dispositivo compatível.

A alegada "cobrança adicional" inexistente, tratando-se de nova modalidade de serviço oferecida como alternativa mais econômica para aqueles que desejam compartilhar legitimamente o acesso com terceiros.

A apelante alega ainda suposta publicidade enganosa, em violação aos arts. 6º, inciso III, 30 e 31 do CDC, sustentando que a oferta "filmes, séries e muito mais, sem limites. Assista onde quiser" seria incompatível com as restrições implementadas.

Esta alegação, quando confrontada com os elementos dos autos, também não procede.

Pelo cenário apurado no processo e pela própria natureza do serviço, é de se concluir que a oferta publicitária "assista onde quiser" refere-se à possibilidade de o assinante titular e as pessoas que com ele residem acessarem o conteúdo de qualquer localização geográfica, utilizando qualquer dispositivo compatível, sem restrições de horário ou quantidade de visualizações.

Segundo as provas do processo, especialmente os termos de uso, tal promessa é integralmente cumprida pela ré, que permite acesso irrestrito ao serviço pelos usuários autorizados, independentemente de sua localização ou dispositivo.

E, novamente, a parte demandante não fez contraprova capaz de evidenciar, com segurança, que há restrição territorial de utilização dos serviços.

Pelo que se verifica, a restrição implementada não se refere ao local (onde) assistir, mas às pessoas (quem) pode assistir, limitando o acesso àqueles contratualmente autorizados.

Inexistente na presente demanda prova contundente de que a ré teria limitado o acesso somente ao local da residência dos consumidores. Os elementos indicativos dos autos evidenciam o contrário (ordem n. 66):

"Usar a Netflix fora de casa

É fácil usar a Netflix em outros lugares ou viajando. Você pode assistir à Netflix normalmente nos seus aparelhos portáteis, como celulares, tablets ou laptops, e também tem a opção de acessar o serviço na TV de um hotel ou casa de temporada, por exemplo."

A interpretação razoável da mensagem publicitária, segundo padrões comuns de linguagem e entendimento, não permite concluir que contenha autorização para compartilhamento ilimitado com terceiros não residentes, não se configurando falsidade ou indução em erro, nos termos do art. 37, §1º, do CDC.

É certo que se a empresa ré tolerou, por certo período de tempo, o compartilhamento de contas indistintamente ou se não tinha mecanismo para vedar tal conduta, isso não significa que o serviço deveria assim ser indefinidamente mantido, sob pena de ocasionar enriquecimento ilícito dos usuários não contratantes.

Isso porque, desde o início, o serviço foi oferecido mediante relação pessoal (assinante e moradores de sua residência) e de contraprestação.

Desse modo, a implementação de mecanismo tecnológico para vedar o compartilhamento indeterminado com terceiros não contratantes visa exatamente conformar a utilização do serviço pelos usuários à promessa de fornecimento pessoal, somente para aqueles que pagam.

A apelante argumenta ainda que a ré Netflix deveria ser responsabilizada pelos supostos danos causados aos consumidores, nos termos do art. 39 do CDC e art. 927 do Código Civil.

Tal pretensão, entretanto, carece de fundamento fático e jurídico.

Conclui-se assim porque não se verifica da conduta imputada ato ilícito praticado pela requerida, que, ao que se colhe da demanda, apenas implementou medidas para assegurar o cumprimento de disposições contratuais preexistentes e ofereceu nova funcionalidade opcional aos consumidores.

Não há nos autos a demonstração de danos, vez que inexistente prova de que algum consumidor foi privado do acesso ao serviço contratado ou compelido a pagar valores adicionais sem sua concordância.

As reclamações junto ao "Reclame Aqui" anexadas demonstram, em verdade, insatisfação de consumidores quanto à restrição de compartilhamento de contas, o que, como visto, não é ilícito, por estar em conformidade com os termos de uso e com a natureza individual e onerosa dos serviços contratados.

Pelos termos de uso, os consumidores que optaram por contratar o "assinante extra" o fizeram voluntariamente, para viabilizar compartilhamento com terceiros por valor inferior ao de nova assinatura.

Aqueles que não contrataram a funcionalidade adicional mantêm acesso integral ao serviço, nos termos originalmente pactuados.

Assim, ausentes os requisitos da responsabilidade civil (ato ilícito, dano e nexo causal), não há fundamento para condenação da ré ao pagamento de indenização por danos materiais ou morais.

A parte apelante também argumenta pela ausência de violação aos direitos autorais, sustentando que a

Netflix "sempre fez o controle do número de acessos simultâneos".

Esta alegação desconsidera a distinção entre acessos simultâneos autorizados e compartilhamento não autorizado de contas.

Pela prova documental que instrui tanto a inicial quanto a contestação, depreende-se que os planos que permitem múltiplos acessos simultâneos destinam-se a possibilitar que o assinante titular e as pessoas que com ele residem utilizem o serviço ao mesmo tempo em dispositivos diferentes, não constituindo autorização para compartilhamento com terceiros estranhos à relação familiar e não residentes.

Percebe-se que o compartilhamento de conta com pessoas não autorizadas implica disponibilização de acesso a software proprietário e conteúdo licenciado para indivíduos que não possuem autorização contratual para tanto, configurando violação a direitos autorais protegidos pela Lei nº 9.610/98 (lei sobre direitos autorais) e pela Lei nº 9.609/98 (lei de proteção da propriedade intelectual de programa de computador), como bem fundamentado na sentença.

A limitação do acesso aos usuários contratualmente autorizados constitui medida necessária para proteção desses direitos, independentemente do número de acessos simultâneos permitidos pelo plano contratado.

A apelante também invoca o parecer jurídico elaborado pelo Professor Dr. Nelson Rosenvald e decisões administrativas do PROCON/MG e PROCON/SP como fundamento para a alegada ilegalidade da conduta da ré Netflix.

Quanto ao parecer mencionado, verifica-se se tratar de elemento opinativo, confeccionado a pedido da própria demandante, que lhe retira a isenção necessária ao exato esclarecimento da questão, embora traga contribuições para o debate.

De qualquer maneira, as conclusões do parecerista se baseiam em premissas fáticas de que teria havido modificação das condições do serviço para incluir taxas adicionais por funcionalidades previamente incluídas, o que não corresponde à realidade demonstrada nos autos.

Logo, tais conclusões não se mostram aptas a infirmar a sentença e a conclusão acima explicitada.

No que tange às decisões administrativas citadas, por sua vez, não vinculam o Poder Judiciário, como bem apontado na sentença.

Ademais, a própria SENACON, órgão máximo do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, emitiu Nota Técnica em que concluiu pela inexistência de irregularidade na conduta da Netflix, determinou o arquivamento do procedimento administrativo que tramitava sobre o tema, reconhecendo que "não houve, por parte da NETFLIX, cobrança adicional no compartilhamento de senhas" e que "essa política de restrição no compartilhamento de senha não é uma política nova" (ordem n. 171).

Por fim, cumpre destacar que a conduta da ré Netflix encontra respaldo no princípio da liberdade contratual e da autonomia privada, consagrados nos arts. 1º, IV, e 170, parágrafo único, da Constituição Federal, bem como no princípio da liberdade dos modelos de negócios na internet, previsto no art. 3º, VIII, da Lei nº 12.965/2014:

"Art. 3º A disciplina do uso da internet no Brasil tem os seguintes princípios:

[...]

VIII - liberdade dos modelos de negócios promovidos na internet, desde que não conflitem com os demais princípios estabelecidos nesta Lei."

Enfim, as provas registram que a sociedade empresária, no exercício legítimo de sua atividade econômica, estabeleceu condições contratuais claras e transparentes para a prestação de seu serviço, informando adequadamente os consumidores sobre as características, limitações e condições de uso.

Nesse cenário, a implementação de medidas tecnológicas para assegurar o cumprimento dessas condições e a criação de funcionalidade adicional opcional constitui aperfeiçoamento do serviço, que respeita integralmente os direitos dos consumidores e a legislação aplicável.

A jurisprudência vem reconhecendo a legalidade dessas práticas, conforme demonstrado nas contrarrazões de ordem n. 170, pelas diversas decisões proferidas por Tribunais de Justiça nacionais e Turmas Recursais em casos similares, convergentes no sentido de reconhecer a ausência de ilegalidade na conduta da Netflix.

Igual questão foi objeto de deliberação também no eg. TJSP, que concluiu pela ausência de ilegalidade na conduta da ré em caso similar:

"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)".

Desse modo, é de se concluir que as alegações formuladas pela parte autora não encontram amparo fático ou jurídico.

Segundo apurado nos autos, a ré prestou e continua prestando seu serviço em conformidade com os termos contratados, oferecendo aos consumidores o que foi prometido, isto é, acesso irrestrito ao conteúdo audiovisual pelo assinante titular e pessoas que com ele residem, de qualquer lugar e em qualquer dispositivo compatível, inexistindo nos autos prova de restrição ou alteração irregular do serviço contratado.

A implementação de medidas de controle de compartilhamento e a criação da ferramenta "assinante extra" representam aperfeiçoamentos do serviço que garantem a contraprestação e, ao mesmo tempo, beneficiam os consumidores, oferecendo alternativas econômicas para compartilhamento legítimo de contas.

Enfim, não há prova de violação a direitos do consumidor, alteração unilateral abusiva de contrato, publicidade enganosa ou qualquer outra irregularidade alegada pelo recorrente.

#### DISPOSITIVO

Ante o exposto, REJEITO A PRELIMINAR DE PRECLUSÃO SUSCITADA NAS CONTRARRAZÕES E A PRELIMINAR DE CERCEAMENTO DE DEFESA INVOCADA NA APELAÇÃO E, NO MÉRITO, NEGO PROVIMENTO AO RECURSO, mantendo a sentença de improcedência.

Sem custas e honorários, diante do disposto nos arts. 87 do CDC e 18 da Lei 7.347/85. Impossibilitada a majoração de honorários, tendo em vista que não foram fixados na origem (tema 1.059 do STJ).

DESA. RÉGIA FERREIRA DE LIMA - De acordo com o(a) Relator(a).

DES. FRANCISCO COSTA - De acordo com o(a) Relator(a).

SÚMULA: "REJEITARAM A PRELIMINAR DE PRECLUSÃO SUSCITADA NAS CONTRARRAZÕES E A PRELIMINAR DE CERCEAMENTO DE DEFESA INVOCADA NA APELAÇÃO E, NO MÉRITO, NEGARAM PROVIMENTO AO RECURSO"