



**Poder Judiciário  
Comarca de Goiânia**

**Gabinete do Juiz da 21ª Vara Cível**

Telejudiciário (62) 3216-2070, Fórum Cível: 62-3018-6000, 5ª UPJ das Varas Cíveis (62) 3018-6456 e (62) 3018-6457,  
WhatsApp 5ª UPJ: (62) 3018-6455

E-mail 5ª UPJ: 5upj.civelgyn@tjgo.jus.br, Gabinete Virtual: gab21varacivel@tjgo.jus.br, WhatsApp Gabinete 21ª: (62) 3018-6472

Endereço: (Edifício Forum Cível) Avenida Olinda, Esquina com Rua PL-03, Qd. G, Lt. 04, Park Lozandes, Cep: 74.884-120 - Goiânia - GO

---

## DECISÃO/MANDADO

---

**Processo nº 5334770-02.2025.8.09.0051**

Trata-se de **Ação Civil Pública** proposta pelo **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE GOIÁS**, com fundamento na tutela dos interesses difusos dos consumidores, em desfavor da empresa **AMAZON SERVIÇOS DE VAREJO DO BRASIL LTDA.**, objetivando a cessação de prática supostamente abusiva consistente na inserção de propagandas publicitárias que interrompem filmes e séries durante a fruição do conteúdo contratado no Prime Vídeo, com cobrança adicional para retirada dos anúncios.

Conforme se extrai da petição inicial e dos documentos que a instruem, a presente ação coletiva de consumo originou-se do Inquérito Civil Público nº 202500213288, instaurado pela 70ª Promotoria de Justiça de Goiânia, buscando apurar prática comercial implementada pela requerida.

A requerida é empresa multinacional que atua no mercado de streaming de vídeo, oferecendo serviços de visualização de filmes, séries e outros conteúdos audiovisuais mediante contratação de assinatura mensal ou anual.

Segundo o autor, centenas de milhares de consumidores brasileiros e goianos contrataram o serviço com base na premissa de acesso ilimitado ao catálogo de conteúdo sem interrupções publicitárias, característica que tradicionalmente diferencia os serviços de streaming pagos dos serviços gratuitos financiados por anúncios.

Inicialmente, a requerida praticava o preço promocional de R\$ 19,90 (dezenove reais e noventa centavos) mensais, valor significativamente inferior ao praticado pela concorrência no mercado de streaming, utilizando esta estratégia de precificação agressiva para captar expressivo número de consumidores.

Após consolidar sua base de clientes, a requerida implementou, de forma unilateral e sem prévia comunicação adequada aos consumidores, a inserção de propagandas publicitárias que interrompem os filmes e demais conteúdos durante sua exibição, prejudicando significativamente a experiência de visualização originalmente contratada.

Narra o parquet que, em adição a essa alteração substancial do serviço, a requerida passou a cobrar uma parcela adicional de R\$ 10,00 (dez reais) mensais dos consumidores que desejassem retornar ao

Valor: R\$ 3.000.000,00  
PROCESSO CÍVEL E DO TRABALHO -> Processo de Conhecimento -> Procedimento de Conhecimento -> Procedimentos Especiais -> Procedimentos Regidos por Outros Códigos, Lei  
GOIÂNIA - 5ª UPJ VARAS CÍVEIS: 12ª, 20ª, 21ª, 22ª, 23ª E 25ª  
Usuário: Elvivo Vicente da Silva - Data: 07/05/2025 18:38:41



serviço originalmente contratado, ou seja, sem as interrupções publicitárias, caracterizando, em tese, prática abusiva e estratégia predatória de mercado.

A empresa também está oferecendo um plano anual com pagamento parcelado em até 12 vezes de R\$ 13,90 (treze reais e noventa centavos) por mês, totalizando R\$ 166,80 (cento e sessenta e seis reais e oitenta centavos) por ano, mantendo as interrupções publicitárias e, novamente, exigindo o pagamento adicional de R\$ 10,00 (dez reais) mensais para a remoção dos anúncios, elevando o valor efetivo para R\$ 29,90 (vinte e nove reais e noventa centavos) mensais ou R\$ 286,80 (duzentos e oitenta e seis reais e oitenta centavos) anuais.

Em resposta à notificação expedida pelo Ministério Público no bojo do inquérito civil, a requerida confessou, no movimento nº 14 daquele procedimento, que implementou a inserção de anúncios em seu serviço de streaming Prime Vídeo, mesmo para assinantes que já haviam contratado o serviço antes da mudança, e passou a cobrar valor adicional para a remoção desses anúncios.

Especificamente, a requerida admitiu que, a partir de 02 de abril de 2025, passou a incluir anúncios limitados no Prime Vídeo e ofereceu uma opção paga para removê-los, tendo informado aos seus clientes em fevereiro de 2025 que tal mudança ocorreria.

Consta ainda da manifestação da requerida a afirmação de que "o mero uso continuado do serviço do Prime Video pelos clientes é, portanto, suficiente para demonstrar sua anuência à inserção dos anúncios, após sua implementação no serviço", bem como que "os Membros Prime que não estiverem satisfeitos com a inserção dos anúncios podem facilmente cancelar a assinatura (...) ou contratar a assinatura sem anúncios pelo valor adicional de R\$ 10,00 (dez reais) mensais."

Relata também o autor que, em relação aos contratos novos, a requerida não especifica aos consumidores a quantidade, duração e frequência dos anúncios que serão inseridos durante as transmissões dos vídeos.

Diante desses fatos, o Ministério Público requer, em sede de tutela de urgência, que seja determinado a requerida a) a suspensão imediata da veiculação de propagandas interruptivas para todos os consumidores que contrataram o serviço antes da implementação desta prática; b) a abstenção de cobrar valor adicional para remoção das propagandas; c) a manutenção do preço originalmente contratado; d) a comunicação clara a todos os clientes sobre as determinações judiciais; e) a disponibilização de canal específico de atendimento; f) a restituição em dobro dos valores adicionais já cobrados; e g) a informação precisa sobre quantidade, duração e frequência das publicidades para os contratos novos.

É o relatório do necessário. Passo a decidir.

### **Decido.**

#### **Quanto as Custas Iniciais na Ação Civil Pública:**

Considerando que o autor da ação é o Ministério Público, que, nos termos do art. 18 da Lei nº 7.347/85, está isento do adiantamento de custas, emolumentos, honorários periciais e quaisquer outras despesas, por expressa previsão legal.

#### **I - QUANTO À FUNDAMENTAÇÃO LEGAL E DOUTRINÁRIA DA AÇÃO CIVIL PÚBLICA:**

##### **Quanto ao Conceito e Natureza Jurídica da Ação Civil Pública:**

A Ação Civil Pública constitui instrumento processual essencial para a tutela de interesses metaindividuais. **Rodolfo de Camargo Mancuso** a define como:



"O instrumento processual adequado para reprimir ou impedir danos ao meio ambiente, ao consumidor, a bens e direitos de valor artístico, estético, histórico, turístico e paisagístico e a qualquer outro interesse difuso ou coletivo, possibilitando o acesso à justiça a todos os titulares desses interesses, representados pelos legitimados ativos definidos no art. 5º da Lei nº 7.347/85 e art. 82 do CDC" (MANCUSO, Rodolfo de Camargo. Ação Civil Pública: em defesa do meio ambiente, do patrimônio cultural e dos consumidores. 15ª ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2019, p. 24).

Por sua vez, **Édis Milaré** compreende a Ação Civil Pública como:

"Instrumento processual por excelência para a tutela jurisdicional do ambiente e dos demais interesses difusos e coletivos, sendo o veículo mais apropriado para prevenir ou reprimir danos a esses interesses e para obter a respectiva reparação, representando verdadeira garantia constitucional-processual colocada à disposição da sociedade" (MILARÉ, Édis. Direito do Ambiente. 12ª ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2024, p. 1.437).

### Quanto Aos Dispositivos Processuais Aplicáveis À Ação Civil Pública:

A Ação Civil Pública possui regramento específico estabelecido pela Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985, que disciplina a ação civil pública de responsabilidade por danos causados ao meio ambiente, ao consumidor, a bens e direitos de valor artístico, estético, histórico, turístico e paisagístico, e a qualquer outro interesse difuso ou coletivo.

Conforme o art. 1º, II, da Lei nº 7.347/85, a Ação Civil Pública destina-se especificamente à proteção, entre outros interesses, daqueles relacionados ao consumidor, como no presente caso:

"Art. 1º Regem-se pelas disposições desta Lei, sem prejuízo da ação popular, as ações de responsabilidade por danos morais e patrimoniais causados: [...] II - ao consumidor;"

A mesma lei estabelece, em seu art. 5º, I, a legitimidade do Ministério Público para propor a ação principal e a ação cautelar, legitimidade esta reforçada pelo art. 129, III, da Constituição Federal, que estabelece como função institucional do Ministério Público "promover o inquérito civil e a ação civil pública, para a proteção do patrimônio público e social, do meio ambiente e de outros interesses difusos e coletivos".

Subsidiariamente, aplicam-se à Ação Civil Pública as disposições do **Código de Processo Civil**, dentre as quais destacam-se os arts. 176 e 178 do CPC, que tratam da atuação do Ministério Público no processo civil:

O art. 176 do CPC estabelece que "O Ministério Público atuará na defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses e direitos sociais e individuais indisponíveis", consagrando o papel institucional do parquet na tutela dos interesses transindividuais.

Por sua vez, o art. 178, I, do CPC determina expressamente que "O Ministério Público será intimado para, querendo, intervir como fiscal da ordem jurídica nas hipóteses previstas em lei ou na Constituição Federal e nos processos que envolvam interesse público ou social", ressaltando a importância da atuação ministerial nas causas que transcendem o interesse meramente individual, como ocorre na presente demanda.

### Quanto À Legitimidade Do Ministério Público E Dos Direitos Tutelados:

Sobre a legitimidade do **Ministério Público** para a propositura da Ação Civil Pública, **Mancuso** pontua que:

"A legitimação do Ministério Público para a ação civil pública em defesa dos interesses metaindividuais não é meramente processual ou *ad processum*, mas apresenta cunho substantivo, representando verdadeira legitimação autônoma para a condução do processo, legitimação esta decorrente da



própria finalidade institucional atribuída ao Ministério Público pela Constituição Federal" (MANCUSO, Rodolfo de Camargo. Ação Civil Pública: em defesa do meio ambiente, do patrimônio cultural e dos consumidores. 15ª ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2019, p. 118).

No presente caso, a Ação Civil Pública busca a tutela de **direitos difusos, coletivos e individuais homogêneos**. Sobre esta classificação, **Milaré** esclarece que:

"Os direitos difusos pertencem a sujeitos indeterminados e ligados por circunstâncias de fato; os direitos coletivos pertencem a uma categoria determinada ou determinável de pessoas; e os direitos individuais homogêneos são aqueles que, embora individuais por essência, podem ser tratados coletivamente em razão de sua origem comum" (MILARÉ, Édis. Direito do Ambiente. 12ª ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2024, p. 1.445).

## **II - QUANTO À TUTELA DE URGÊNCIA NA AÇÃO CIVIL PÚBLICA:**

### **Quanto aos pressupostos da tutela de urgência:**

A concessão da tutela de urgência, conforme dispõe o artigo 300 do Código de Processo Civil, está condicionada à presença de elementos que evidenciem a probabilidade do direito (**fumus boni iuris**) e o perigo de dano ou o risco ao resultado útil do processo (**periculum in mora**), sendo ainda necessária a reversibilidade dos efeitos da decisão.

Especificamente no microsistema processual coletivo, o artigo 84, §3º, do Código de Defesa do Consumidor, aplicável às ações civis públicas por força do artigo 21 da Lei nº 7.347/85, autoriza o juiz a conceder a tutela específica ou determinar providências que assegurem o resultado prático equivalente ao do adimplemento, sendo "relevante o fundamento da demanda e havendo justificado receio de ineficácia do provimento final".

Como ensina **Rodolfo de Camargo Mancuso**, em sede de tutela provisória nas ações civis públicas:

"A tutela provisória nas ações coletivas justifica-se plenamente, seja pelo expressivo contingente de sujeitos concernentes aos interesses metaindividuais, seja pela própria natureza ou relevância do bem de vida em disputa, cuja preservação, muitas vezes, não pode aguardar os resultados finais do processo judicial, exigindo pronta e eficaz resposta jurisdicional." (MANCUSO, Rodolfo de Camargo. Ação Civil Pública. 15ª ed. São Paulo: RT, 2019, p. 291).

Nesse mesmo sentido, **Antônio Herman Benjamin**, ao tratar das tutelas em ações coletivas, enfatiza que:

"As providências jurisdicionais em ações coletivas, notadamente as que versam sobre relações de consumo, devem superar o paradigma exclusivamente patrimonialista, atentando para a necessidade de preservação dos direitos básicos do consumidor, dentre os quais se insere a proteção contra práticas abusivas no fornecimento de produtos e serviços." (BENJAMIN, Antônio Herman V.; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. Manual de Direito do Consumidor. 9ª ed. São Paulo: RT, 2017, p. 473).

Passo, assim, à análise da presença dos requisitos legais para a concessão da tutela de urgência pleiteada.

### **Quanto à Probabilidade do Direito (*Fumus Boni Iuris*)**

O requisito da probabilidade do direito encontra-se demonstrado no caso em análise pelos seguintes fundamentos jurídicos:



### Quanto à Relação de Consumo e Aplicabilidade do CDC:

A relação jurídica estabelecida entre a requerida e seus clientes é inequivocamente de consumo, configurando-se nos termos dos arts. 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor, que assim dispõem:

"Art. 2º Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final."

"Art. 3º Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços."

O serviço de **streaming** oferecido pela requerida enquadra-se perfeitamente no conceito de serviço estabelecido no § 2º do referido art. 3º: "Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista."

A caracterização desta relação jurídica como de consumo atrai a aplicação integral das normas protetivas consumeristas, incluindo-se os direitos básicos do consumidor previstos no art. 6º do CDC, bem como a incidência das normas sobre práticas comerciais e proteção contratual. Os serviços de streaming constituem relações típicas de consumo, marcadas pela vulnerabilidade técnica e informacional do usuário, que não possui conhecimento sobre a arquitetura tecnológica e algorítmica que sustenta tais plataformas, o que reforça a necessidade de aplicação integral do CDC a estas relações.

### Quanto à Alteração Unilateral do Contrato:

A inserção de propagandas que interrompem os filmes durante sua exibição configura alteração unilateral das condições do contrato, prática expressamente vedada pelo art. 51, XIII, do CDC, que considera nulas de pleno direito as cláusulas contratuais que "autorizem o fornecedor a modificar unilateralmente o conteúdo ou a qualidade do contrato, após sua celebração".

Como leciona **Cláudia Lima Marques**: "As cláusulas que permitem a alteração unilateral do conteúdo do contrato ou das características do produto ou serviço a ser fornecido são consideradas abusivas pelo CDC, exatamente porque submetem o consumidor ao arbítrio do economicamente mais forte, de forma contrária à boa-fé e à equidade contratual e, portanto, nulas" (MARQUES, Cláudia Lima. Contratos no Código de Defesa do Consumidor. 9ª ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2023, p. 1015).

O entendimento sobre a abusividade da alteração unilateral do contrato encontra-se pacificado na jurisprudência recente do **Superior Tribunal de Justiça**, como se observa no seguinte julgado:

"AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. CONTRATO DE EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. ALTERAÇÃO UNILATERAL NA FORMA DE COBRANÇA. CONDUTA ABUSIVA. CONSONÂNCIA DO ACÓRDÃO RECORRIDO COM A JURISPRUDÊNCIA DESTA CORTE. **SÚMULA 83/STJ**. AGRAVO INTERNO DESPROVIDO. 1. **Consoante orientação do Superior Tribunal de Justiça, a alteração unilateral de contrato é abusiva e contraria o princípio da boa-fé.** 2. O entendimento adotado no acórdão recorrido coincide com a jurisprudência assente desta Corte Superior, circunstância que atrai a incidência da Súmula 83/STJ. 3. Agravo interno desprovido." (STJ - AgInt no AREsp: 2344634 RN 2023/0134323-4, Relator: Ministro RAUL ARAÚJO, Data de Julgamento: 27/11/2023, T4 - QUARTA TURMA, Data de Publicação: DJe 01/12/2023). Destaquei

O caráter essencial da ausência de interrupções publicitárias no serviço contratado é evidenciado pela própria natureza do serviço de streaming, que se diferencia substancialmente da televisão tradicional



justamente por proporcionar uma experiência de visualização contínua e sem interrupções comerciais.

### Quanto à Venda Casada e Prática Abusiva:

Ao condicionar o serviço sem interrupções publicitárias ao pagamento de parcela adicional de R\$ 10,00 (dez reais), a requerida incorre, em tese, na prática abusiva conhecida como "venda casada", vedada pelo art. 39, I, do CDC, que proíbe o fornecedor de "condicionar o fornecimento de produto ou de serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço".

**Bruno Miragem**, em sua obra atualizada, esclarece que: "**A venda casada** consiste em prática comercial abusiva, na qual o fornecedor condiciona a venda de um produto ou serviço à aquisição de outro produto ou serviço. Ela frustra a liberdade de escolha do consumidor, impondo-lhe a aquisição de algo que não deseja ou não escolheria livremente" (MIRAGEM, Bruno. Curso de Direito do Consumidor. 9ª ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2024, p. 312).

Considerando que a ausência de propagandas era característica original do serviço contratado pelos consumidores, condicionar a manutenção dessa característica ao pagamento de valor adicional configura, em análise preliminar, modalidade dissimulada de venda casada.

### Quanto à Violação ao Dever de Informação e Transparência:

A requerida implementou a alteração com comunicação feita apenas em 48 horas (dias 25 e 26 de fevereiro, conforme confessado na resposta da requerida), violando o dever de informação previsto no art. 6º, III, do CDC, que assegura 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".

**Flávio Tartuce e Daniel Amorim Assumpção Neves** sublinham que: "O princípio da transparência, consagrado expressamente no caput do art. 4º do CDC, traduz a ideia de que o consumidor tem o direito de ser informado sobre todos os aspectos relevantes do produto ou serviço, para que possa tomar sua decisão de consumo de forma plenamente consciente" (TARTUCE, Flávio; NEVES, Daniel Amorim Assumpção. Manual de Direito do Consumidor: Direito Material e Processual. 9ª ed. São Paulo: Método, 2023, p. 45).

### Quanto ao Vício de Qualidade do Serviço e Desequilíbrio Contratual:

A inserção de propagandas que interrompem a exibição dos filmes caracteriza vício de qualidade do serviço, nos termos do art. 20 do CDC, pois torna o serviço inadequado para os fins que razoavelmente dele se esperam, diminuindo seu valor.

O art. 51, IV, do CDC considera nulas de pleno direito as cláusulas contratuais que "estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade".

Segundo **Rizzatto Nunes**: "O equilíbrio contratual é princípio basilar das relações de consumo, que não se refere apenas à equivalência econômica das prestações, mas também à manutenção das características essenciais do serviço contratado, sem as quais o consumidor não o teria adquirido" (NUNES, Rizzatto. Curso de Direito do Consumidor. 14ª ed. São Paulo: Saraiva, 2024, p. 673).

### Quanto à Nulidade Absoluta da Cláusula "Permissiva" e Invalidade do Consentimento:

Em relação à suposta "cláusula permissiva" e ao alegado "consentimento" pelo uso continuado do serviço, há que se considerar a doutrina especializada sobre o tema, que é unânime em reconhecer a nulidade absoluta de tais disposições no âmbito das relações de consumo.



**Nelson Nery Junior e Rosa Maria de Andrade Nery** assinalam que: "As nulidades de pleno direito das cláusulas abusivas elencadas no CDC operam de forma cogente, ou seja, são reconhecíveis de ofício pelo julgador e ocorrem independentemente de provocação do interessado ou de prejuízo concreto, caracterizando-se pela insuscetibilidade de convalidação" (NERY JUNIOR, Nelson; NERY, Rosa Maria de Andrade. Código Civil Comentado e Legislação Extravagante. 14ª ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2023, p. 1245).

Sobre a invalidade do suposto consentimento tácito em contratos de adesão, **Antonio Herman Benjamin, Claudia Lima Marques e Leonardo Roscoe Bessa** observam que: "A manifestação de vontade do consumidor não é autônoma nem livre nos contratos de adesão. Sua vulnerabilidade é acentuada pela impossibilidade de discussão das cláusulas, pela desigualdade de poder econômico e informacional, e pela essencialidade do serviço, o que torna o consentimento tácito uma ficção jurídica inaceitável sob a ótica protetiva do CDC" (BENJAMIN, Antonio Herman V.; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. Manual de Direito do Consumidor. 11ª ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2024, p. 392).

**Bruno Miragem** acrescenta que: "O consentimento presumido, inferido do mero uso continuado do serviço após alteração unilateral desvantajosa ao consumidor, não produz efeitos jurídicos válidos no sistema de proteção estabelecido pelo CDC, uma vez que o art. 46 condiciona a eficácia vinculativa das disposições contratuais à prévia oportunidade de conhecimento e compreensão de seu conteúdo" (MIRAGEM, Bruno. Curso de Direito do Consumidor. 9ª ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2024, p. 452).

Por sua vez, **Sergio Cavaliere Filho** enfatiza que: "A nulidade das cláusulas abusivas no CDC tem caráter protetivo e ordem pública, operando ex tunc, sendo insuscetível de confirmação ou ratificação posterior pelo consumidor. Esta nulidade decorre da própria lei consumerista e independe de pronunciamento judicial constitutivo" (CAVALIERI FILHO, Sergio. Programa de Direito do Consumidor. 7ª ed. São Paulo: Atlas, 2023, p. 217).

Assim, a afirmação da requerida de que "o mero uso continuado do serviço do **Prime Video** pelos clientes é suficiente para demonstrar sua anuência à inserção dos anúncios" contraria frontalmente as premissas doutrinárias do Direito do Consumidor brasileiro e evidencia o desconhecimento da natureza cogente das normas protetivas estabelecidas pelo CDC.

#### Quanto à Estratégia Comercial Predatória:

A análise dos fatos narrados sugere a presença de uma estratégia comercial que a doutrina consumerista denomina "**bait-and-switch**" (isca e troca), consistente na atração de consumidores com uma oferta vantajosa (preço promocional de R\$19,90), para posteriormente alterar substancialmente as condições do serviço (inclusão de anúncios) e oferecer o retorno às condições originais mediante pagamento adicional (R\$10,00).

Como explica **Bruno Miragem**:

"A estratégia de 'isca e troca' caracteriza-se como prática comercial desleal, em que o fornecedor atrai o consumidor com condições aparentemente vantajosas, para depois alterar o equilíbrio econômico da relação a seu favor, frustrando a legítima expectativa do consumidor e violando a boa-fé objetiva." (MIRAGEM, Bruno. Curso de Direito do Consumidor. 8ª ed. São Paulo: RT, 2020, p. 289).

**Herman Benjamin**, tratando das práticas abusivas, assevera:

"A proibição de práticas comerciais abusivas, entre as quais se incluem estratégias como o '**bait-and-switch**', decorre da função social do contrato e da proteção da confiança no mercado de consumo. Quando o fornecedor atrai consumidores mediante condições vantajosas, cria uma legítima expectativa que não pode ser posteriormente frustrada através de alterações unilaterais que desnaturam a essência do contrato, comprometendo o sinalagma original." (BENJAMIN, Antônio Herman V. Das Práticas Comerciais. In: GRINOVER, Ada Pellegrini et al. Código Brasileiro de Defesa do Consumidor: comentado pelos autores do



anteprojeto. 12ª ed. Rio de Janeiro: Forense, 2019, p. 328).

**Sergio Cavalieri Filho** complementa esse entendimento:

"A atração de consumidores mediante condições inicialmente vantajosas, com posterior alteração substancial dessas condições, configura prática abusiva e viola o princípio da transparência e da boa-fé objetiva, que exige coerência e lealdade nas condutas das partes contratantes em todas as fases da relação jurídica." (CAVALIERI FILHO, Sergio. Programa de Direito do Consumidor. 5ª ed. São Paulo: Atlas, 2019, p. 184).

#### Quanto à Proteção Especial aos Consumidores Hipervulneráveis:

A situação é agravada em relação aos consumidores hipervulneráveis, como idosos, pessoas com deficiência visual ou auditiva, e consumidores com transtornos neurológicos como TDAH e TEA, para os quais as interrupções publicitárias representam barreira desproporcional ao acesso e fruição do conteúdo audiovisual.

Como ensina Paulo Valério Dal Pai Moraes: "A hipervulnerabilidade é a situação social fática e objetiva de agravamento da vulnerabilidade da pessoa física consumidora, por circunstâncias pessoais aparentes ou conhecidas pelo fornecedor, como sua idade reduzida ou avançada, ou por sua situação socioeconômica, psicofísica ou mesmo desconhecimento técnico" (MORAES, Paulo Valério Dal Pai. Código de Defesa do Consumidor: o princípio da vulnerabilidade no contrato, na publicidade e nas demais práticas comerciais. 3ª ed. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2023, p. 173).

Do confronto entre livre iniciativa e proteção ao consumidor

A requerida invoca as garantias constitucionais da livre iniciativa e livre concorrência para justificar as alterações implementadas em seu serviço.

No entanto, como bem observa **Rodolfo de Camargo Mancuso**:

"A invocação da livre iniciativa como fundamento para práticas comerciais não pode servir de escudo para condutas que desrespeitem os demais valores constitucionais, como a defesa do consumidor, também elencada como princípio da ordem econômica (art. 170, V, da CF). A interpretação constitucional exige a harmonização desses valores, sem que um anule o outro." (MANCUSO, Rodolfo de Camargo. Interesses Difusos: conceito e legitimação para agir. 10ª ed. São Paulo: RT, 2018, p. 274).

**Herman Benjamin**, ao analisar a tensão entre livre iniciativa e proteção do consumidor, pondera:

"A Constituição Federal, ao erigir tanto a livre iniciativa quanto a defesa do consumidor à categoria de princípios da ordem econômica, estabeleceu entre eles uma relação não de exclusão, mas de complementaridade. A livre iniciativa não é absoluta, encontrando limites nos demais valores constitucionais, notadamente na proteção da parte vulnerável nas relações de consumo. A liberdade de empreender e de estabelecer modelos de negócio convive com o dever de observância dos direitos básicos do consumidor e da função social do contrato." (BENJAMIN, Antônio Herman V. O Controle Jurídico da Publicidade. In: MARQUES, Claudia Lima; MIRAGEM, Bruno (Orgs.). Direito do Consumidor: proteção da confiança e práticas comerciais. São Paulo: RT, 2018, p. 113).

No mesmo sentido, observa **Ricardo Luis Lorenzetti**:

"A livre iniciativa econômica encontra limites na função social do contrato e na boa-fé objetiva, princípios que orientam a interpretação das relações negociais no Estado Democrático de Direito." (LORENZETTI, Ricardo Luis. Teoria da Decisão Judicial: fundamentos de direito. 2ª ed. São Paulo: RT, 2018, p. 189).



**Cláudia Lima Marques** acrescenta:

"No Estado Social e Democrático de Direito, a liberdade econômica é garantida, mas não de forma absoluta. A livre iniciativa deve ser exercida dentro dos contornos estabelecidos pelo ordenamento jurídico, notadamente pelos princípios de proteção ao consumidor. A autonomia privada, especialmente em contratos de adesão e nas relações de consumo massificadas, encontra limites na função social do contrato e na proteção da confiança." (MARQUES, Claudia Lima. A Proteção do Consumidor: Aspectos de Direito Privado Regional e Geral. In: Curso de Direito Internacional - OEA, 2017, p. 657).

#### **Quanto à Comparação Com Práticas De Outros Fornecedores De Streaming:**

Merece destaque o fato, destacado pelo Ministério Público, de que outros fornecedores dos mesmos serviços de streaming, ao adotarem prática semelhante, não alteraram os contratos vigentes (mantendo os contratos antigos como "padrão"), limitando-se a incluir duas novas modalidades de assinatura para novos contratos (com anúncios e sem anúncios "premium", "ouro", "platinum"), possibilitando a escolha aos novos consumidores, sem afetar os contratos em vigor.

Esta conduta alternativa adotada por concorrentes demonstra que existem meios menos gravosos para a implementação da estratégia comercial pretendida pela requerida, respeitando direitos adquiridos e a legítima expectativa dos consumidores, o que reforça o caráter abusivo da prática adotada pela Amazon.

Sobre as alternativas contratuais possíveis, ensina **Bruno Miragem**:

"A boa-fé objetiva impõe ao fornecedor o dever de adotar, dentre as alternativas contratuais possíveis, aquela que cause menor restrição aos direitos e interesses legítimos do consumidor, respeitando a justa expectativa formada pela relação negocial. A existência de práticas menos gravosas no mesmo segmento de mercado constitui indício relevante da desproporcionalidade e abusividade da conduta que causa maior prejuízo ao consumidor." (MIRAGEM, Bruno. Curso de Direito do Consumidor. 8ª ed. São Paulo: RT, 2020, p. 413).

#### **Quanto à Proteção Aos Contratos Novos - Dever De Informação Específica:**

Em relação aos novos contratos, observa-se que a requerida não especifica aos consumidores a quantidade, duração e frequência dos anúncios que serão inseridos durante as transmissões dos vídeos (filmes e séries), o que viola frontalmente o dever de informação clara e adequada previsto no art. 6º, III, do CDC.

A mera indicação genérica nos Termos de Uso de que haverá veiculação de anúncios, sem parâmetros objetivos de quantidade e duração, infringe o dever de transparência e configura limitação indevida do direito de escolha do consumidor.

Como ensina **Claudia Lima Marques**:

"A omissão de informações essenciais sobre características do serviço que impactam diretamente a experiência do consumidor constitui falha no dever positivo de informar, podendo caracterizar publicidade enganosa por omissão, nos termos do art. 37, §3º, do CDC. Em serviços de entretenimento, a frequência e duração de interrupções publicitárias são elementos determinantes para a decisão de contratar, não podendo ser tratados como aspectos secundários ou acessórios da relação." (MARQUES, Claudia Lima. Contratos no Código de Defesa do Consumidor. 9ª ed. São Paulo: RT, 2019, p. 875).

A omissão estratégica de parâmetros publicitários objetivos (tempo e frequência) viola a legítima expectativa do consumidor (art. 39, V, CDC) e pode frustrar o fim essencial do contrato, causando dissabor e insatisfação.

A teoria da quebra da base objetiva do negócio jurídico, aplicável quando o fornecedor frustra



expectativas legítimas da parte vulnerável mediante omissões informacionais relevantes, é amplamente reconhecida na jurisprudência. A formulação de cláusulas genéricas é frequentemente realizada de modo a permitir, de má-fé, futuras interpretações em favor da empresa.

Diante de todo o exposto, verifico a presença de elementos que evidenciam a probabilidade do direito invocado pelo Ministério Público, notadamente quanto à ilicitude da alteração unilateral do contrato, à configuração de prática comercial abusiva e à violação dos direitos básicos do consumidor à informação adequada e proteção contra cláusulas abusivas.

### Quanto ao Perigo de Dano (*Periculum in Mora*)

O requisito do perigo de dano ou risco ao resultado útil do processo encontra-se devidamente caracterizado no caso em análise, pelos seguintes fundamentos:

Enquanto perdurarem as práticas questionadas, centenas de milhares de consumidores continuarão submetidos diariamente às interrupções publicitárias indesejadas ou serão compelidos ao pagamento adicional de R\$ 10,00 (dez reais) para desfrutar do serviço originalmente contratado;

A manutenção da situação atual durante o trâmite processual poderá gerar danos de difícil reparação aos consumidores, seja pelo pagamento indevido da parcela adicional, seja pela frustração contínua de expectativas legítimas quanto à qualidade do serviço contratado;

O prejuízo coletivo se agrava a cada dia em que a prática permanece vigente, considerando a dimensão da base de clientes da requerida;

A proteção dos consumidores hipervulneráveis, para os quais as interrupções publicitárias podem causar danos desproporcionais, demanda resposta jurisdicional célere.

Como ensina **Fredie Didier Jr.**: "O perigo de dano refere-se ao interesse processual em obter uma justa composição do litígio, seja em razão de um dano, seja em razão do risco de que uma ação ilícita venha a ser praticada" (DIDIER JR., Fredie; BRAGA, Paula Sarno; OLIVEIRA, Rafael Alexandria de. Curso de Direito Processual Civil. Vol. 2. 17ª ed. Salvador: JusPodivm, 2023, p. 731).

### Quanto à Ausência de Perigo de Irreversibilidade dos Efeitos da Decisão:

Não vislumbro, por outro lado, perigo de irreversibilidade dos efeitos da decisão (art. 300, § 3º, do CPC), uma vez que a requerida poderá, em caso de improcedência da ação, retomar a prática comercial questionada, não havendo, assim, prejuízo irreversível.

Ademais, a requerida é empresa de grande porte econômico e tecnológico, com evidente capacidade para retornar ao status quo ante, caso a decisão final lhe seja favorável.

### **III - DISPOSITIVO**

Ante o exposto, com fundamento no art. 300 do Código de Processo Civil, combinado com o art. 84, § 3º, do Código de Defesa do Consumidor, **DEFIRO PARCIALMENTE** o pedido de tutela de urgência, para determinar que a requerida, no prazo de 10 (dez) dias:

**SUSPENDA** a veiculação de propagandas que interrompam a exibição de filmes e demais conteúdos audiovisuais para todos os consumidores que contrataram o serviço antes da implementação desta prática;

**ABSTENHA-SE** de cobrar qualquer valor adicional dos consumidores para a remoção das propagandas interruptivas nos contratos firmados antes da implementação desta prática;



**MANTENHA** o preço originalmente contratado de R\$ 19,90 (dezenove reais e noventa centavos) para os consumidores que aderiram ao serviço antes da implementação das propagandas, sem qualquer degradação da qualidade do serviço;

**COMUNIQUE** de forma clara, destacada e individualizada a todos os seus clientes sobre as determinações judiciais e os direitos assegurados aos consumidores;

**DISPONIBILIZE** canal específico de atendimento para esclarecimentos e solução de problemas relacionados à presente demanda (via email e no site);

Quanto aos **CONTRATOS NOVOS**, quanto aos contratos novos, precisamente a quantidade, duração e frequência das publicidades e propagandas, e de que modo serão inseridas (antes ou durante vídeos), especificando: a) Para "planos com anúncios": a quantidade exata de anúncios por conteúdo audiovisual, a duração precisa (em minutos e segundos) de cada interrupção publicitária, a frequência das interrupções durante a exibição dos conteúdos, e eventuais variações por tipo de conteúdo; b) Para "planos sem anúncios": a garantia expressa de fruição ininterrupta do conteúdo; c) Canal de comunicação específico via e-mail e no site para questionamentos dos consumidores; d) Garantia de opção de rescisão contratual sem ônus em caso de alterações unilaterais nas condições do serviço, inclusive com devolução de qualquer quantia cobrada a título de rescisão.

**Em caso de descumprimento** de quaisquer das determinações acima, fixo multa diária no valor de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais) para o caso de descumprimento de quaisquer das determinações acima, limitada ao valor de R\$ 3.000.000,00 (três milhões de reais).

Nos termos da **Súmula 410 do STJ**, intime-se a parte ré pessoalmente da obrigação de fazer. **Caso necessário, sirva a presente decisão como mandado.**

**Cite-se** a requerida para, querendo, apresentar contestação no prazo legal, sob pena de revelia.

Intime-se o Ministério Público.

Expedientes necessários.

**Cópia desta decisão servirá como MANDADO/OFÍCIO**, para o efetivo cumprimento das determinações constantes do ato, nos termos do artigo 136 e seguintes do Código de Normas e Procedimentos do Foro Judicial da Corregedoria-Geral da Justiça do Estado de Goiás.

Goiânia, (data da assinatura eletrônica).

**MARCELO PEREIRA DE AMORIM**

Juiz de Direito da 21ª Vara Cível de Goiânia

MVBC

