



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

CONFLITO DE COMPETÊNCIA Nº 179846 - DF (2021/0159447-3)

RELATOR : **MINISTRO BENEDITO GONÇALVES**
SUSCITANTE : **PRIMEIRA TURMA DO SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA**
SUSCITADO : **TERCEIRA TURMA DO SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA**
INTERES. : **SKY BRASIL SERVIÇOS LTDA**
ADVOGADOS : **LUIZ GUSTAVO DE OLIVEIRA RAMOS - SP128998**
: **MICHEL SCHIFINO SALOMÃO - SP276654**
INTERES. : **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO CEARÁ**

EMENTA

PROCESSUAL CIVIL. ADMINISTRATIVO. CONSUMIDOR. CONFLITO NEGATIVO DE COMPETÊNCIA. AÇÃO CIVIL PÚBLICA AJUIZADA PELO PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR DO CEARÁ (DECON/CE) CONTRA CONCESSIONÁRIA DE SERVIÇO DE TV POR ASSINATURA. CONTROVÉRSIA A RESPEITO DO NÃO CUMPRIMENTO DAS NORMAS PREVISTAS NO DECRETO FEDERAL N. 6.523/2008 E NA PORTARIA N. 2.014/2008. DESCUMPRIMENTO DE NORMAS DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR. SAC. RELAÇÃO JURÍDICA DE DIREITO PÚBLICO. COMPETÊNCIA PARA PROCESSAMENTO E JULGAMENTO DO RECURSO DA PRIMEIRA TURMA DA PRIMEIRA SEÇÃO DESTA CORTE SUPERIOR.

1. Trata-se de conflito negativo de competência no qual se deve definir a competência interna nesta Corte Superior, se da Primeira Turma ou da Terceira Turma, para o processamento e julgamento de recurso especial interposto nos autos de ação civil pública ajuizada por Órgão de defesa do consumidor contra concessionária de serviços de TV por assinatura, em razão de a requerida, em tese, não estar cumprindo normas do Decreto federal n. 6.523/2008, que regulamentou a Lei n. 8.078/1990 (CDC), e da Portaria n. 2.014/2008, do Ministério da Justiça.

2. Nos termos do *caput* do artigo 9º do Regimento Interno, a delimitação da competência interna no Superior Tribunal de Justiça tem por matriz a natureza da relação jurídica litigiosa, ou seja, o conteúdo da relação jurídica subjacente ao recurso.

3. Em observância à causa de pedir e aos pedidos contidos na petição inicial da ação civil pública, conclui-se que a relação jurídica controvertida entre o Órgão estadual que fiscaliza a implementação e a manutenção adequada do serviço gratuito SAC, por telefone, "lei do *call center*", e o prestador de serviço regulado pelo Poder Público federal - serviço de televisão por assinatura, que é um serviço de telecomunicações, possui contornos eminentemente públicos, quer sob a perspectiva do cumprimento de normas regulamentares, quer sob a ótica da regulação do direito ao serviço de telecomunicação (Lei n. 9.472/1997).

4. Conflito conhecido para declarar a competência da Primeira Turma desta Corte Superior.

ACÓRDÃO

Vistos e relatados estes autos em que são partes as acima indicadas, acordam os Ministros da Corte Especial, por unanimidade, conhecer do conflito e declarou competente a Primeira Turma do STJ, nos termos do voto do Sr. Ministro Relator.

Os Srs. Ministros Raul Araújo, Paulo de Tarso Sanseverino, Maria Isabel Gallotti, Francisco Falcão, Nancy Andrichi, Laurita Vaz, João Otávio de Noronha, Maria Thereza de Assis Moura, Herman Benjamin, Jorge Mussi, Og Fernandes, Luis Felipe Salomão e Mauro Campbell Marques votaram com o Sr. Ministro Relator.

Licenciado o Sr. Ministro Felix Fischer.

Brasília, 03 de agosto de 2022.

HUMBERTO MARTINS

Presidente

BENEDITO GONÇALVES

Relator



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

CONFLITO DE COMPETÊNCIA Nº 179846 - DF (2021/0159447-3)

RELATOR : **MINISTRO BENEDITO GONÇALVES**
SUSCITANTE : PRIMEIRA TURMA DO SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA
SUSCITADO : TERCEIRA TURMA DO SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA
INTERES. : SKY BRASIL SERVIÇOS LTDA
ADVOGADOS : LUIZ GUSTAVO DE OLIVEIRA RAMOS - SP128998
MICHEL SCHIFINO SALOMÃO - SP276654
INTERES. : MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO CEARÁ

EMENTA

PROCESSUAL CIVIL. ADMINISTRATIVO. CONSUMIDOR. CONFLITO NEGATIVO DE COMPETÊNCIA. AÇÃO CIVIL PÚBLICA AJUIZADA PELO PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR DO CEARÁ (DECON/CE) CONTRA CONCESSIONÁRIA DE SERVIÇO DE TV POR ASSINATURA. CONTROVÉRSIA A RESPEITO DO NÃO CUMPRIMENTO DAS NORMAS PREVISTAS NO DECRETO FEDERAL N. 6.523/2008 E NA PORTARIA N. 2.014/2008. DESCUMPRIMENTO DE NORMAS DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR. SAC. RELAÇÃO JURÍDICA DE DIREITO PÚBLICO. COMPETÊNCIA PARA PROCESSAMENTO E JULGAMENTO DO RECURSO DA PRIMEIRA TURMA DA PRIMEIRA SEÇÃO DESTA CORTE SUPERIOR.

1. Trata-se de conflito negativo de competência no qual se deve definir a competência interna nesta Corte Superior, se da Primeira Turma ou da Terceira Turma, para o processamento e julgamento de recurso especial interposto nos autos de ação civil pública ajuizada por Órgão de defesa do consumidor contra concessionária de serviços de TV por assinatura, em razão de a requerida, em tese, não estar cumprindo normas do Decreto federal n. 6.523/2008, que regulamentou a Lei n. 8.078/1990 (CDC), e da Portaria n. 2.014/2008, do Ministério da Justiça.

2. Nos termos do *caput* do artigo 9º do Regimento Interno, a delimitação da competência interna no Superior Tribunal de Justiça tem por matriz a natureza da relação jurídica litigiosa, ou seja, o conteúdo da relação jurídica subjacente ao recurso.

3. Em observância à causa de pedir e aos pedidos contidos na petição inicial da ação civil pública, conclui-se que a relação jurídica controvertida entre o Órgão estadual que fiscaliza a implementação e a manutenção adequada do serviço gratuito SAC, por telefone, "lei do *call center*", e o prestador de serviço regulado pelo Poder Público federal - serviço de televisão por assinatura, que é um serviço de telecomunicações, possui contornos eminentemente públicos, quer sob a perspectiva do cumprimento de normas regulamentares, quer sob a ótica da regulação do direito ao serviço de telecomunicação (Lei n. 9.472/1997).

4. Conflito conhecido para declarar a competência da Primeira Turma desta Corte Superior.

RELATÓRIO

O SENHOR MINISTRO BENEDITO GONÇALVES: Trata-se de conflito negativo de competência instaurado pela Ministra Regina Helena Costa (Primeira Turma), suscitante, e o Ministro Moura Ribeiro (Terceira Turma), suscitado, nos autos de agravo de instrumento tirado de ação civil pública promovida pelo Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor do Ceará - DECON/CE, integrante da estrutura organizacional do Ministério Público do Estado do Ceará, contra SKY Brasil Serviços Ltda, prestadora de serviços de TV por assinatura.

O Juízo suscitante informa que a controvérsia dos autos diz respeito a obrigações de Direito Privado e responsabilidade civil não estatal, razão pela qual compreende ser da competência da Segunda Seção o processamento e julgamento do recurso especial, nos termos do artigo 9º, § 2º, I e II, do Regimento Interno desta Corte Superior.

O Juízo suscitado informa que a demanda objetiva a condenação de concessionária a fim de que atenda adequadamente e em tempo hábil todas as demandas dos consumidores efetuadas por meio do Serviço de Atendimento ao Consumidor, motivo pelo qual declara que a questão diz respeito à adequação do serviço público, sendo da competência de uma das Turmas que compõem a Primeira Seção, nos termos do artigo 9º, § 1º, do Regimento Interno desta Corte Superior.

O Ministério Público Federal, por meio de parecer subscrito pela Subprocuradora-Geral da República Dra. Maria Caetana Cintra Santos, opinou pela declaração da competência da Primeira Turma, nos seguintes termos (fl. 524):

CONFLITO DE COMPETÊNCIA. SERVIÇO PÚBLICO. TELEFONIA. DISCUSSÃO SOBRE ADEQUAÇÃO DO SERVIÇO. NATUREZA DE DIREITO PÚBLICO DA RELAÇÃO JURÍDICA LITIGIOSA. COMPETÊNCIA DAS TURMAS DA PRIMEIRA SEÇÃO DO STJ.

- Competência da 1ª Seção do STJ.

É o relatório.

VOTO

O SENHOR MINISTRO BENEDITO GONÇALVES: Trata-se de conflito negativo de competência entre a Primeira e Terceira Turmas desta Corte Superior instaurado com a finalidade de se definir o Juízo competente para processar e julgar recurso especial interposto nos autos de agravo de instrumento, que foi extraído de ação civil pública ajuizada pelo Programa

Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor do Ceará - DECON/CE contra Sky Brasil Serviços Ltda.

Nos termos do *caput* do artigo 9º do Regimento Interno, a delimitação da competência interna no Superior Tribunal de Justiça tem por matriz a natureza da relação jurídica litigiosa, ou seja, o conteúdo da relação jurídica subjacente ao recurso. Nesse sentido, confirmam-se: CC 171.348/DF, Rel. Min. Francisco Falcão, Corte Especial, DJe 10/9/2020; CC 177.911/DF, Rel. Min. Nancy Andrighi, Corte Especial, DJe 16/4/2021; CC 178.214/DF, Rel. Min. Herman Benjamin, Corte Especial, DJe 1º/2/2022; e CC 183.528/DF, Rel. Min. Raul Araújo, Corte Especial, DJe 1º/2/2022.

A observância da relação jurídica subjacente a fim de que se dê solução ao conflito de competência, via de regra, demanda o exame da causa de pedir e do pedido narrados na petição inicial, conforme jurisprudência assente nesta Corte Superior. Nesse sentido, confirmam-se: CC 114.865/DF, Rel. Min. Francisco Falcão, Corte Especial, DJe 28/3/2012; CC 98.357/SC, Rel. Min. Castro Meira, Corte Especial, DJe 18/6/2009; CC 32.607/DF, Rel. Min. Sálvio de Figueiredo Teixeira, Corte Especial, DJ 4/8/2003. Essa é a solução adotada também pelo Supremo Tribunal Federal, conforme se constata dos seguintes julgamentos: CC 8.018/PI, Rel. Min. Marco Aurélio, Red. p/ acórdão Min. Alexandre de Moraes, Tribunal Pleno, DJe de 10/2/2021; e CC 7.950/RN, Rel. Min. Marco Aurélio, Tribunal Pleno, DJe de 1º/8/2017.

A HIPÓTESE DOS AUTOS

Historiam os autos que o Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor do Ceará - DECON/CE, integrante da estrutura organizacional do Ministério Público do Estado do Ceará, ajuizou ação civil pública contra Sky Brasil Serviços Ltda., que presta serviços de TV por assinatura, em razão do não cumprimento adequado do Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC, conforme fatos inicialmente apurados pelo órgão público no Processo Administrativo n. 0112-015.113-0 e por meio de reclamações de consumidores. Assim, o autor sustenta que a empresa ainda não se adequou às normas contidas no Decreto n. 6.523/2008 e na Portaria n. 2.014/2008. No ponto, extraem-se as seguintes passagens da petição inicial (fls. 73-74 e 75):

[...] o Código de Defesa do Consumidor necessitava de uma norma para regulamentar o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) foi publicado, em 2008, o Decreto n. 6.523, fixando regras gerais sobre o rito do serviço, de forma a facilitar e aprimorar o atendimento ao consumidor, protegendo-o de práticas abusivas e ilegais empostas no fornecimento de serviços.

Ressalta-se que o Decreto mencionado foi editado em 31/07/08 e somente após 5 meses de sua edição é que passou a vigorar, ou seja, a ré teve tempo suficiente para se adequar às normas ali contidas.

Contudo, mesmo depois de passado tanto tempo para se adequar aos parâmetros estabelecidos no dito Decreto, a SKY ainda insiste em descumprir as regras ali existentes, conforme análise da data de registro das reclamações mencionadas.

Como se vê das reclamações que instruem a presente, vários artigos do Decreto n. 6.523/08 vêm sendo desrespeitados pela SKY. Dentre eles, podemos enfatizar os seguintes: art. 4º, §§ 1º ao 4º; art. 8º; art. 9º; 10, §§ 1º ao 3º; art. 14; art. 15, §§ 1º ao 4º, além do art. 1º da Portaria n. 2.014/08, que estabelece o tempo máximo para contato direto com o atendente.

O consumidor ao ligar para o SAC da SKY não tem as opções de contatar direito o

atendente, de reclamação e de cancelamento do contrato de serviços. Entretanto, o administrador, para atender o anseio da sociedade, estabeleceu no art. 4º do Decreto n. 6.523/08 a garantia de o consumidor, no primeiro menu eletrônico, ter o atendimento com o atendente e as opções de reclamação e de cancelamento de contrato e serviços [....].
[...]

Isso porque, o consumidor ao entrar em contato com o SAC espera receber informações adequadas e claras sobre os serviços oferecidos pela ré. Ocorre que, conforme se denota das reclamações que instruem a presente, mais uma vez não é o que acontece.

Consoante o disposto no artigo 8º, os princípios da dignidade, boa-fé, transparência, eficiência, eficácia, celeridade e confiabilidade devem ser observados pelo SAC. Todavia, estão sendo descumpridos pela SKY.

Do exame do processo administrativo n. 0112.015.113-0, verifica-se que os princípios mencionados foram totalmente esquecidos pela ré, pois no seu agir inviabiliza a existência de uma relação contratual mais sincera e menos danosa entre consumidor e fornecedor (nossos os grifos).

Ao final, o autor faz os seguintes pedidos (fls.85-87):

- 1- A citação da Ré Sky Brasil Serviços Ltda [...].
- 2 - Seja a ré condenada a cumprir as seguintes obrigações de fazer, sob pena de multa diária de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) por cada item descumprido:
 - i) atender adequadamente a todas as demandas dos consumidores efetuadas através dos Serviços de Atendimento ao Consumidor (SAC), na forma do Decreto n. 6.523/08 e da Portaria n. 2.014/08;
 - ii) manter o tempo máximo para contato direto com o atendente, quando esta opção for selecionada pelo consumidor, em até sessenta segundos, nos termos do art. 1º da Portaria n. 2.014/08;
 - iii) proceder à transferência imediata ao setor competente para atendimento definitivo da demanda, que será efetivada em até sessenta segundos, exceto nos casos reclamação e cancelamento, nos termos dos §§ 1º e 2º no art. 10 do Decreto n. 6.523/08;
 - iv) garantir ao consumidor, no primeiro menu eletrônico, as opções do atendimento na forma do art. 4º do Decreto n. 6.523/08;
 - v) fornecer o número de protocolo aos consumidores no início do atendimento, na forma do art. 15 do Decreto n. 6.523/08;
 - vi) abster-se de convencionar (sic) o acesso inicial ao atendimento pessoa ao fornecimento de dados pelo consumidor e de veicular mensagens publicitárias durante o tempo de espera para atendimento, sem o prévio consentimento do consumidor, nos termos do art. 4º, § 3º, e do art. 14, todos do Decreto n. 6.523/08; tudo isso, em sede liminar e sem a oitiva da parte contrária, sob pena de multa diária de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) por cada item descumprido;
- 3 - seja a ré condenada a indenizar, da forma mais ampla e completa possível, os danos materiais e morais causados aos consumidores individualmente considerados, como estabelece o art. 6º, VI, do CDC, em virtude da conduta aqui praticada;
- 4 - seja a ré condenada a reparar os danos materiais e morais causados aos consumidores, considerados em sentido coletivo, no valor mínimo de R\$ 500.000,00 (quinhentos mil reais), corridos e acrescidos de juros, cujo valor reverterá ao Fundo de Reconstituição de Bens Lesados, mencionado no art. 13 da Lei n. 7.347/85;
- 5 - Requer ainda a publicação de edital para ampla divulgação, a fim de que os consumidores interessados, que desejarem, passem a intervir no processo na qualidade de assistentes litisconsorciais, nos termos do art. 94 do CDC;
- 6- A dispensa do pagamento de custas, emolumentos e outros encargos, em face do disposto no art. 18 da Lei n. 7.347/85 e art. 87 da Lei n. 8.078/90;
- 7 - Seja a Ré condenada no pagamento das custas processuais e honorários no percentual de 20% incidindo sobre o valor da causa, ou, o valor a ser fixado por Vossa Excelência, revertidos ao Fundo de Defesa dos Direitos Difusos do Estado do Ceará - FDID, Conta Corrente n. 23.291-8 (Operação 006), Agência n. 919, Caixa Econômica Federal, CNPJ n. 07.893.230/0001-76.

O acórdão recorrido, por sua vez, deu parcial provimento ao agravo de instrumento da empresa de telecomunicações a fim de reduzir a multa diária aplicada no Juízo de origem pelo não cumprimento de normas do Decreto n. 6.523/2008 e da Portaria n. 2.014/2008. Confira-se

(fls. 325-326):

AGRAVO DE INSTRUMENTO. PROCESSUAL CIVIL. TUTELA ANTECIPADA EM AÇÃO CIVIL PÚBLICA. POSSIBILIDADE. AUSÊNCIA DOS REQUISITOS PARA REVOGAÇÃO DA DECISÃO ,e RECORRIDA. PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE TV POR O ASSINATURA. MULTA FIXADA EXORBITANTE. Lu AGRADO CONHECIDO E PARCIALMENTE PROVIDO.

1. Trata-se, o caso em comento, de cassação de decisão exarada em Ação Civil Pública, proposta em desfavor da parte ora Agravante, determinando-se que esta providencie o atendimento de sete (07) itens previstos em normas legislativas, no caso, o nº 6.523/08, editado para regulamentar o CDC (Lei n. 8.078/90), fixando normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC, bem como a Portaria n. 2014/08.

2. Conforme dispõe o art. 273, inciso I, CPC, para a concessão da medida antecipatória, necessária é a existência de prova inequívoca que convença da verossimilhança da alegação e, ainda, que haja fundado receio de dano irreparável ou de difícil reparação. O eminente DES. ERNANE FIDELIS, em sua obra "Novos Perfis do Processo Civil Brasileiro" (1996), ensina: "Conclui-se, pois, que, para a tutela antecipatória, diz-se que convencimento de verossimilhança nada mais é do que um juízo de certeza, de efeitos processuais provisórios, sobre os fatos em que se fundamenta a pretensão, em razão de inexistência de qualquer motivo de crença em sentido contrário. Provas existentes, pois, que tornam o fato, pelo menos provisoriamente, indene de qualquer dúvida." (p. 30-31).

3. Muito embora respeitarmos o pensamento da Agravante, da análise detida dos autos, enxergamos da mesma forma que o Juiz Singular, isto é, vislumbramos também a presença dos requisitos acima delineados na questão em pauta, estando a decisão vergastada a desmerecer correção quanto a sua revogação por completo, data maxima venia.

4. Outrossim, muito embora não sejam plausíveis os motivos para se revogar o decism recorrido, como já decidimos na decisão liminar de fls. 185/190 deste recurso, antevemos que a multa fixada foi exorbitante, tanto que decidimos pela sua redução, merecendo, por isso o provimento parcial do presente Agravo, mas tão somente no sentido de manter a redução lá determinada e aqui ora confirmada pelos seus mesmos fundamentos.

6. Agravo conhecido e parcialmente provido.

Feito esse breve relato, passa ao exame da controvérsia referente à competência interna desta Corte Superior para processar e julgar o recurso especial.

Com efeito, evidencia-se que a ação civil pública ajuizada pelo DECON/CE contra a empresa que presta serviços de telecomunicações, Sky Brasil Serviços Ltda., tem por causa de pedir a não prestação adequada e eficiente do Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC, sob alegações de que as normas previstas no Decreto n. 6.523/2008, que regulamentou a Lei n. 8.078/1990 (CDC), e na Portaria n. 2.014/2014, do Ministério da Justiça, que estabeleceu o tempo máximo para o contato direto do consumidor com o atendente e o horário de funcionamento do SAC, não estão sendo cumpridas.

Desse modo, busca-se compelir a ré a dar cumprimento ao Decreto n. 6.523/2008 e à Portaria n. 2.014/2008 a fim de que preste adequadamente o Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC, nos termos destas normas regulamentadoras, que não são lei em sentido estrito (ADI n. 4118/RJ), mas atos administrativos normativos. Por oportuno, colhe-se a seguinte passagem da obra de Rafael Carvalho Resende Oliveira "A regulação (art. 174 da CRFB) não se confunde com a regulamentação (art. 84, IV, da CRFB). Enquanto a regulação representa uma função administrativa, processualizada e complexa, que compreende o exercício de função normativa, executiva e judicante, a regulamentação é caracterizada como função política, inerente ao chefe do Executivo, que envolve a edição de atos administrativos normativos (atos regulamentares), complementares à lei (Curso de Direito Administrativo, 10ª ed. Rio de Janeiro:

Método, 2022, p. 636)".

Por outro lado, a delimitação da causa também não deixa de conter viés que envolve a observância da regulação do direito, pois se trata do exame de normas do SAC que incidem sobre a prestação de serviço regulado pelo Poder Público federal; e o serviço de televisão por assinatura, embora tenha regramento próprio previsto na Lei n. 12.485/2011, é serviço de telecomunicações que está sujeito ao Direito Regulatório (Lei n. 9.472/1997, art. 60, § 1º). Nesse sentido, confira-se excerto do voto proferido pelo Ministro Gilmar Mendes na ADI n. 4118/RJ:

Como a União é responsável pela prestação dos serviços de telecomunicações, também lhe incumbe legislar sobre o regime das autorizadas, concessionárias e permissionárias do referido serviço, bem como sobre os direitos do usuário, a política tarifária e a obrigação de manter-se o serviço adequado, conforme consta da Lei 9.472/1997 – Lei Geral de Telecomunicações.

Esclareça-se que, de acordo com o referido diploma normativo, **pode-se incluir o serviço de televisão por assinatura como serviço de telecomunicações, conforme definição do núcleo de demarcação do espaço regulatório setorial estruturado pelo art. 60, § 1º, da Lei 9.472/1997 (Lei Geral de Telecomunicações – LGT)**, o qual prevê como atividade de telecomunicação “a transmissão, emissão ou recepção, por fio, radioeletricidade, meios ópticos ou qualquer outro processo eletromagnético, de símbolos, caracteres, sinais, escritos, imagens, sons ou informações de qualquer natureza”.

A Lei 12.485/2011, que regulamenta a comunicação audiovisual de acesso condicionado no país (televisão por assinatura), conceitua o referido serviço como “serviço de telecomunicações de interesse coletivo prestado no regime privado, cuja recepção é condicionada à contratação remunerada por assinantes e destinado à distribuição de conteúdos audiovisuais na forma de pacotes, de canais nas modalidades avulsa de programação e avulsa de conteúdo programado e de canais de distribuição obrigatória, por meio de tecnologias, processos, meios eletrônicos e protocolos de comunicação quaisquer” (art. 2º, XXIII, da Lei 12.485/2011).

Assim, evidencia-se que a relação jurídica controvertida entre o Órgão estadual que fiscaliza a implementação e manutenção adequada do serviço gratuito SAC, por telefone, "lei do *call center*", e o prestador de serviço regulado pelo Poder Público federal - serviço de televisão por assinatura, que, na sua essência, é serviço de telecomunicações, possui contornos eminentemente públicos, quer sob a perspectiva do cumprimento de atos regulamentares específicos a disciplinar o Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC, quer sob a ótica da regulação do direito a serviço de telecomunicação (Lei n. 9.472/1997).

Em acréscimo, registra-se que a Corte Especial deste Tribunal Superior, na sessão de 16 de junho de 2021, examinou o Conflito de Competência interna n. 178.687, Relator Ministro Raul Araújo, no qual havia também controvérsia a respeito de ofensa à norma do Decreto n. 6.523/2008, diante do suposto descumprimento do dever de informar o número do SAC em cartões de crédito, oportunidade em que se fixou a competência da Primeira Turma, que compõe a Primeira Seção desta Corte, para processar e julgar o feito. Confira-se a ementa do referido julgamento:

PROCESSUAL CIVIL. CONFLITO NEGATIVO DE COMPETÊNCIA. ADMINISTRATIVO. CONSUMIDOR. AÇÃO ANULATÓRIA DE AUTO DE INFRAÇÃO LAVRADO PELO PROCON-SP E DE MULTA IMPOSTA. RELAÇÃO JURÍDICA LITIGIOSA PREVALECENTE DE DIREITO PÚBLICO. COMPETÊNCIA DA PRIMEIRA SEÇÃO.

1. Para a delimitação da competência interna, o art. 9º do Regimento Interno do Superior Tribunal de Justiça estabelece como critério geral a "natureza da relação jurídica litigiosa".

2. No caso, a controvérsia cinge-se à anulação de auto de infração lavrado pelo PROCON/SP em face de instituição financeira, bem como da consequente multa aplicada, em decorrência de suposta violação do dever de informar o número do SAC nos cartões de crédito entregues aos consumidores, o que ensejou suposta ofensa ao art. 7º do Decreto 6.523/2008 e aos arts. 37, § 1º, e 57 do Código de Defesa do Consumidor. Subsidiariamente, pretende-se a redução do valor da penalidade.
3. Tanto o auto de infração lavrado por entidade administrativa como a penalidade dele decorrente têm caráter administrativo, embora também se discuta no recurso especial violação a dispositivos do Código de Defesa do Consumidor, em razão de o desrespeito a estes haver ensejado a autuação e a imposição do gravame. A anulação de ato administrativo, questão principal, é matéria, nitidamente, de Direito Público, nos termos do art. 9º, § 1º, II, do RISTJ.
4. Na petição inicial, a ação ajuizada discute a legalidade do ato administrativo, sendo o direito do consumidor matéria subjacente ao debate, a ser analisada de acordo com o pedido de anulação do auto de infração e da respectiva multa, atos administrativos.
5. É nítido, assim, o prevalente caráter de Direito Público da pretensão trazida nos autos do recurso especial que deu ensejo ao presente conflito de competência.
6. Conhecido o conflito para declarar a competência da Turma que compõe a Primeira Seção (CC 178.687/DF, Rel. Ministro RAUL ARAÚJO, CORTE ESPECIAL, julgado em 16/06/2021, DJe 28/06/2021).

Conclui-se, portanto, que a controvérsia dos autos está contida no inciso XIV do § 1º do artigo 9º do Regimento Interno desta Corte Superior.

Ante o exposto, conheço do conflito negativo e declaro a competência da Primeira Turma da Primeira Seção desta Corte Superior.

É como voto.

**CERTIDÃO DE JULGAMENTO
CORTE ESPECIAL**

Número Registro: 2021/0159447-3

PROCESSO ELETRÔNICO

CC 179846 / DF

Números Origem: 01470567020158060001 06260358120158060000 1470567020158060001
6260358120158060000

PAUTA: 03/08/2022

JULGADO: 03/08/2022

Relator

Exmo. Sr. Ministro **BENEDITO GONÇALVES**

Presidente da Sessão

Exmo. Sr. Ministro HUMBERTO MARTINS

Subprocurador-Geral da República

Exmo. Sr. Dr. CARLOS FREDERICO SANTOS

Secretária

Bela. VÂNIA MARIA SOARES ROCHA

AUTUAÇÃO

SUSCITANTE : PRIMEIRA TURMA DO SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA
SUSCITADO : TERCEIRA TURMA DO SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA
INTERES. : SKY BRASIL SERVIÇOS LTDA
ADVOGADOS : LUIZ GUSTAVO DE OLIVEIRA RAMOS - SP128998
MICHEL SCHIFINO SALOMÃO - SP276654
INTERES. : MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO CEARÁ

ASSUNTO: DIREITO DO CONSUMIDOR - Irregularidade no atendimento

CERTIDÃO

Certifico que a egrégia CORTE ESPECIAL, ao apreciar o processo em epígrafe na sessão realizada nesta data, proferiu a seguinte decisão:

A Corte Especial, por unanimidade, conheceu do conflito e declarou competente a Primeira Turma do STJ, nos termos do voto do Sr. Ministro Relator.

Os Srs. Ministros Raul Araújo, Paulo de Tarso Sanseverino, Maria Isabel Gallotti, Francisco Falcão, Nancy Andrichi, Laurita Vaz, João Otávio de Noronha, Maria Thereza de Assis Moura, Herman Benjamin, Jorge Mussi, Og Fernandes, Luis Felipe Salomão e Mauro Campbell Marques votaram com o Sr. Ministro Relator.

Licenciado o Sr. Ministro Felix Fischer.