

Ibope deve ressarcir em R\$326 mil a Rede Record por falha técnica

02/11/2012

A 32ª Vara Cível de São Paulo condenou o Ibope a ressarcir a Rede Record no valor de R\$ 326 mil por uma falha técnica no serviço de medição de audiência em tempo real em junho deste ano. Na sentença, do dia 23 de outubro, que ainda não foi publicada, o juiz declarou a nulidade da cláusula de contrato que tira a responsabilidade do Ibope pelos dados informados, além de decidir que o envio com vício destas informações acarreta mudança nos planos da emissora. A reportagem foi publicada na *Folha de S.Paulo*.

O instituto que afere audiência no Brasil nunca tinha sido antes condenado a indenizar um cliente. Cabe recurso. O Ibope reconheceu uma falha na medição minuto a minuto (*real time*). O motivo do erro foi o fato de que os dados de HD (alta definição) do SBT não estavam sendo somados à estatística total da emissora.

Após receber o comunicado do Ibope sobre a falha, a Rede Record ingressou com uma ação, no dia 21 de junho, contra o instituto, requerendo ressarcimento material e a declaração de nulidade de cláusula contratual. A emissora alegou na ação a existência de vícios na prestação dos serviços contratados e erros nos dados fornecidos pelo Ibope.

Segundo a ação, a falha acarretou graves problemas para o canal, com respeito à definição de estratégia de programação e outros, decorrentes dessa estratégia. É com base nos dados minuto a minuto, por exemplo, que se determina se um apresentador adiará o intervalo comercial ou se esticará mais uma atração que esteja indo bem em audiência.

Devido à falha técnica do Ibope, a Record exigiu, na ação, o ressarcimento do valor pago pela assinatura do serviço de *real time* no período de 1º de janeiro a 12 de junho, além de uma indenização por danos morais.

Na sentença, o juiz nega o pedido de danos morais, mas condena o Ibope a ressarcir a emissora no período estipulado pela emissora.

Em sua defesa, o Ibope afirmou que os números de audiência *real time* são dados provisórios, sujeitos a alterações, não devendo, portanto, servir para orientar a programação das emissoras. O contrato do instituto com seus clientes tem uma cláusula que estabelece que o Ibope não se responsabiliza pelo dados do serviço de medição minuto a minuto.

Na sentença, o juiz declara a nulidade da cláusula do *real time* e diz que "o envio com vício destas informações acarreta mudança nos planos da emissora".

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2012-nov-02/ibope-ressarcir-r326-mil-rede-record-falha-tecnica/>