



**MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL
PROCURADORIA DA REPÚBLICA NO ESTADO DE SÃO PAULO
PROCURADORIA REGIONAL DOS DIREITOS DO CIDADÃO**

**EXCELENTÍSSIMO SENHOR DOUTOR JUIZ FEDERAL DA ___ª VARA DA
SEÇÃO JUDICIÁRIA DE SÃO PAULO – CAPITAL**

Ref.: Inquérito Civil nº 1.34.001.004824/2016-81

PRDC. Verificar violações ao direito de privacidade / intimidade praticadas pela empresa Microsoft, por intermédio do Sistema Operacional Windows 10.

OBS: A numeração de folhas, mencionada ao longo desta petição inicial, refere-se aos autos do Inquérito Civil em epígrafe, que a acompanha.

O **MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL**, exercício das suas atribuições legais e constitucionais, previstas nos artigos 127 e 129, inciso III, da Constituição Federal, artigo 6º, inciso VII, alínea “b” e inciso XIV, alínea “g”, da Lei Complementar nº 75/93, artigos 1º, inciso I, e 5º, inciso I, da Lei nº 7.347/85 (LACP) vem ajuizar a presente.

ACÇÃO CIVIL PÚBLICA, COM PEDIDOS DE TUTELAS PROVISÓRIAS, em face de

MICROSOFT INFORMÁTICA LTDA., pessoa jurídica de direito privado, com sede na Avenida das Nações Unidas, nº 12.901, Torre Norte, 27º andar, município de São Paulo, Estado de São Paulo, CEP 04578-910, inscrita no CNPJ sob nº 60.316.817/0001-03; e

UNIÃO, pessoa jurídica de direito público interno, representada judicialmente pela Advocacia-Geral da União (AGU), com endereço na Rua da Consolação, nº 1.875, 5º andar, bairro Consolação, CEP 01301-100, município de São Paulo – SP.

I – DO FATOS E FUNDAMENTOS JURÍDICOS

Apurou-se no Inquérito Civil nº 1.34.001.004824/2016-81, que acompanha a presente inicial, que a empresa requerida **Microsoft Informática Ltda.** colocou no mercado, em 2015 e, desde então, comercializa licenças de uso do **Sistema Operacional Windows 10**, em diversas versões, para uso em computadores pessoais e profissionais

Todavia, o produto funciona em desacordo com o ordenamento jurídico pátrio, na medida em que coleta dados pessoais dos usuários, mesmo sem uma expressa e destacada permissão deste (art. 7º, IX, Lei 12.965/14), e os envia à empresa, ferindo de morte princípios constitucionais da dignidade da pessoa humana, da inviolabilidade da intimidade da vida privada, da honra e da imagem e dos relativos às relações de consumo.

Segundo informações dos órgãos técnicos deste Órgão Ministerial, a empresa requerida, **Microsoft**, informa no **Termo de Licença do produto** (fls. 11/17) e na **Política de Privacidade** (fls. 18/21) que coletará dados durante o uso do *software*. Tais dados são transferidos constantemente pelo sistema operacional e ficam sob seu controle (da empresa) e armazenados a uma identificação de usuário que pode ser combinada a uma conta da **Microsoft**.

Contudo, esse procedimento de coleta de informações dos usuários (que constam desses dois documentos extensos normalmente não acessados pelos usuários: Termo de Licença do produto e Política de Privacidade – fls. 11/21), **não é esclarecido de forma clara, precisa, expressa e especialmente destacada aos usuários/consumidores (art. 6º, III, Lei nº 8.078/90 e art. 7º, IX, Lei 12.965/14).**

Além disso, durante a instalação e atualização do sistema operacional, a **Microsoft** apresenta como opção padrão a ativação dessa coleta massiva de dados.

Ocorre que essa é a opção mais simples de ser efetivada, já que basta ao usuário clicar para instalar, sem a necessidade de ficar lendo e habilitando individualmente as suas preferências, para ficar imune à coleta de seus dados. Aqui imperioso lembrar que alguns usuários poderão nem mesmo identificar as consequências das suas escolhas.

Já a desativação dessa coleta de dados, apesar de ser parcialmente possível, é tarefa complexa e trabalhosa. Certamente, usuários domésticos que não possuem familiaridade em customizar aplicativos (ou seja, a esmagadora maioria!) terão dificuldades para impedir o envio dos seus dados e, conforme bem esclareceu a Assessoria Técnica do Ministério Público Federal em São Paulo (Informação Técnica de fls. 06/10), último parágrafo de fl. 09, os consumidores/usuários “**na maioria das vezes desconhece o real impacto desta falta de privacidade**”.

No ponto vale ainda destacar o que registrou, aos 05.10.2016, o **Diretor do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor, da Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça**, em resposta a ofício enviado pelo Ministério Público Federal questionando a posição de tal órgão sobre o tema (fls. 79/82):

[...]

9. A questão do respeito à privacidade e intimidade, no contexto atual, revela-se uma das questões mais complexas a compor a agenda da defesa do consumidor, não apenas no Brasil, mas em todo o mundo. Aqui todavia, lidamos ainda com o agravante de não dispormos, até o momento de lei especificamente voltada à proteção de dados pessoais, o que torna o tema ainda mais desafiador, nesse sentido. Entretanto, frisa-se que o Projeto de Lei nº 5.276/2016, que dispõe sobre o tratamento de dados pessoais para a garantia do livre desenvolvimento da personalidade e da dignidade da pessoa natural, de autoria do Poder Executivo, foi apresentado em 13/05/2016 e, atualmente, está em trâmite na Câmara dos Deputados.

10. Em que pese a grave lacuna legislativa ora apontada, no entanto, há que se destacar que a inviolabilidade da intimidade, da vida privada, da honra e da imagem das pessoas perfaz garantia individual fundamental (CF, ali. 50, X), bem como da correspondência, de dados e comunicações telefônicas, salvo, no último caso, por ordem judicial (CF, art. 50, XII).

11. No mesmo sentido, ainda, vem alguns dos comandos da **Lei 12.965/14 (Marco Civil da Internet)**, que, dentre os direitos e garantias dos usuários da Internet, no Brasil, lista, de modo expresso:

- A inviolabilidade da intimidade e da vida privada (alt. 7º, I);
- A inviolabilidade e sigilo do fluxo de suas comunicações pela Internet, salvo por ordem judicial, na forma da lei (art. 7º, II);
- A inviolabilidade e sigilo de suas comunicações privadas armazenadas, salvo por ordem judicial (art. 7º, III);
- O não fornecimento a terceiros de seus dados pessoais, inclusive registros de conexão, e de acesso a aplicações de Internet, salvo mediante consentimento livre, expresso e informado, ou nas hipóteses previstas em lei (art. 7º, VII);
- O consentimento expresso sobre coleta, uso, armazenamento e tratamento de dados pessoais, que deverá ocorrer de forma destacada das demais cláusulas contratuais (art. 7º, IX); e
- A aplicação das normas de proteção e defesa do consumidor nas relações de consumo realizadas na Internet (art. 7º, XIII).

12. Além disso, a mesma Lei estabelece, ainda, que a garantia do direito à privacidade, nas comunicações, é condição para o pleno exercício do direito de acesso à Internet (art. 8º, caput), sendo nulas de pleno direito quaisquer cláusulas contratuais que violem essa disposição, tais como aquelas que impliquem ofensa à inviolabilidade e ao sigilo das comunicações privadas, pela Internet (art. 8º, Par. Único, I).

13. Muito embora estejamos tratando, aqui, de um sistema operacional a ser utilizado de forma residente, nos computadores de seus usuários, vale notar que, seja na aquisição por meio de *download* (via Internet, portanto), seja na aquisição em formato físico (um *pen drive*, no caso do Windows 10), a efetiva e completa habilitação de uso ('ativação') do aplicativo, junto ao fabricante, somente se aperfeiçoa via Internet. Sem isso, não se viabiliza acesso completo às funcionalidades do sistema, como se depreende da informação veiculada em página de suporte veiculada no *site* da Microsoft de Portugal (http://answers.microsoft.com/pt-br/windows/forum/windows_10-windows_install/posso-instalar-o-windows-10-sem-usar-internet/4586a141-0f31-4fff-bf86-7f82dd5c47ba?auth=1).

14. Nesse contexto, **parece-nos muito clara a plena aplicabilidade, ao caso vertente, dos comandos constantes da Lei nº 12.965/14** – o que suscita uma série de questionamentos acerca da adequação, ou não, das práticas da empresa, no tocante à coleta de dados pessoais de seus usuários e seu eventual compartilhamento com terceiros com os quais a Microsoft se relacione comercialmente.

15. Assim, algumas ponderações merecem destaque quando da análise do

Sistema Operacional Windows 10 e da possível resposta pela Microsoft Informática Ltda. ao ofício expedido pelo Ministério Público Federal.

16. Inicialmente, é importante destacar que dados pessoais são aqueles que se vinculam a determinado indivíduo; que o caracterizam. Percebe-se, aqui, a presença de um vínculo objetivo entre o dado e a pessoa à qual se refere. Nesse sentido, **a proteção de dados pessoais ultrapassa o dado em si, alcançando a personalidade do indivíduo. Por isso, a possível coleta de dados pessoais pelo Windows 10 encontra, entre outros, limite na própria Constituição Federal atual, quando essa expõe como garantia fundamental a inviolabilidade da intimidade e da vida privada (art. 5º, X).**

17. Por nos referirmos a dados pessoais, o real consentimento da sua coleta é essencial para tornar legítima, ainda que a princípio, tal conduta. **Não basta que haja informação sobre coleta, uso, armazenamento e tratamento de dados pessoais, essa informação deve ser destacada, clara, de fácil compreensão, de domínio do seu detentor e revogável a qualquer tempo.** Nesse diapasão, o fato da coleta de dados no Windows 10 ser de certa forma “automática”, uma vez que **é a recomendada pelo Sistema e poucas informações se tem a respeito, bem como o fato da sua posterior desativação pressupor conhecimentos constantes em dois documentos extensos (Ternos de Licença e Política de Privacidade) nos parecem, em uma análise preliminar, ir de encontro aos direitos fundamentais da inviolabilidade da intimidade e da vida privada.**

18. Dispõe o inciso III, artigo 6º, Código de Defesa do Consumidor, que o consumidor tem direito “*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 apresentam*”, Nesse sentido não pode o fornecedor omitir ou não deixar suficientemente claras informações importantes sobre os produtos e os serviços oferecidos.

19. No caso, **a coleta de dados pelo Windows 10 é informação de suma importância, que deve ser pronta e claramente percebida pelo consumidor. Conforme preceitua o artigo 31, CDC: “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”.**

20. Tendo como fundamento o artigo supracitado, a **disponibilização da informação, por si só, não basta. Essa deve ser correta, clara, precisa, ostensiva e em língua portuguesa. O consumidor deve facilmente compreender as informações apresentadas. Conclui-se, assim, que o simples aceite, quase que automático, pelo consumidor da versão recomendada pela Microsoft no Windows 10 não pode ser tido como suficiente para compreensão de todas as suas consequências.**

21. Da informação adequada, inclusive, se extrai o princípio da boa-fé objetiva, essencial a qualquer relação de consumo. **O consumidor naturalmente não possui o conhecimento de todas as informações ou implicações acarretadas por determinado produto ou serviço. Ele é naturalmente vulnerável; mais do que isso, ele é legalmente vulnerável. Razão da essencialidade do Código de Defesa do Consumidor, que visa equilibrar a relação de consumo, retirando o consumidor da sua posição natural de desvantagem.**

[...] Grifamos

E uma informação que se extrai dos dois documentos extensos, conforme observado pelo Departamento de Defesa do Consumidor, no item 17 supra, quais sejam, os

Termos de Licença e Política de Privacidade, do Windows 10, foi destacada Assessoria Técnica do Ministério Público Federal em São Paulo (Informação Técnica de fls. 06/10), no tocante ao que é objeto de coleta de dados dos usuários e também à dificuldade para que estes possam bloquear tal coleta:

[...]

Termos de Serviço

Cabe iniciar esta análise informando que a empresa Microsoft informa através de seu documento Termos de Licença (anexo 1), bem como na Política de Privacidade (anexo 2) disponível **durante a instalação do software e no site oficial da empresa, as condições e direito de recolher informações dos utilizadores:**

*“Quando você adquire, instala e usa o software e os serviços do Programa, **a Microsoft coleta informações sobre seu uso do software e dos serviços, bem como sobre os dispositivos e redes em que eles operam. Exemplos de dados que podemos coletar incluem seu nome, endereço de email, preferências e interesses; local, navegação, pesquisa e histórico de arquivos; chamadas telefônicas e dados SMS; configuração de dispositivo e dados de sensor; dados de voz e texto, e uso de aplicativos**” (Política de Privacidade, Microsoft)*

Estes dados são transferidos constantemente pelo Windows 10, ficam sob controle da empresa e armazenados a uma ID de usuário que podem ser combinada a uma conta da Microsoft (@hotmail.com). **A empresa também esclarece que estes dados podem ser divulgados em casos de transações comerciais (fusão ou venda de ativos)**, bem como para atender ordens judiciais.

[...]

Alterando as configurações de coleta e dados

Conforme informado pela empresa Microsoft, o Sistema Operacional Windows 10 permite o bloqueio da coleta de dados. Tal tarefa demanda ao usuário o acesso ao menu “Configurações”, opção “Privacidade”.

Cada serviço oferecido pelo Sistema Operacional possui configurações específicas de privacidade **obrigando o usuário do Windows 10 a personalizar cada item do menu para evitar algum tipo de coleta de dados:**

[...]

A seguir, uma tabela mostrando alguns tipos de dados que alguns serviços do Sistema Operacional Windows 10 podem coletar:

Serviço	Dados coletados
Cortana	Localização, calendário, aplicativos que usa, conteúdo de e-mails, conteúdo de mensagens de texto, músicas, configurações de alarme, histórico de navegação, falas, apelidos, eventos etc
GERAL	Coleta buscas realizadas na Internet, relatórios de erros de software, hábitos de navegação, o que o usuário digita.
LOCALIZAÇÃO	Dados de geolocalização
FALA, ESCRITA À TINTA E DIGITAÇÃO	Contatos, eventos recentes do calendário, padrão de fala, padrão de manuscrito e hábitos de digitação.

INFORMAÇÕES DA CONTA	Nome, foto, cartões de crédito utilizados e outras informações de conta
CONTATOS	Dados de amigos, familiares
CALENDÁRIO, SISTEMA DE MENSAGENS E RÁDIOS	Histórico de chamadas, histórico de Bluetooth
OUTROS DISPOSITIVOS	Equipamentos que são conectados em seu equipamento, exemplo pendrives, celulares, câmeras fotográficas, Tvs, tablets etc
COMENTÁRIOS E DIAGNÓSTICOS	Erros em seu equipamento, ataques de softwares maliciosos
Serviço	Dados coletados
APLICATIVOS EM SEGUNDO PLANO	Permite que aplicativos como OneNote, Fotos ou Microsoft Edge enviem dados de seu equipamento
ONE DRIVE	Chave de criptografia
WINDOWS DEFENDER	Pode acessar algum arquivo pessoal que esteja infectado
ANÚNCIOS PERSONALIZADOS	Pesquisas online, locais onde o usuário usa a conta xxxx@hotmail.com
PESQUISAS ONLINE	Resultados de pesquisa, histórico de acessos e localização
SINCRONIZAÇÃO DE SENHAS	Senhas usadas em redes wiFi
ATUALIZAÇÕES COMPARTILHADAS	Transforma seu computador em uma espécie de estação P2P para compartilhar patches de atualização

Cabe informar que **a fabricante do Windows 10 aconselha o usuário a não desabilitar as opções de coleta de dados para não prejudicar a personalização do aplicativo.**

“A Microsoft coleta dados para atuar de forma eficaz e lhe proporcionar as melhores experiências com nossos serviços. Alguns desses dados são diretamente fornecidos, como, por exemplo, quando você cria uma conta da Microsoft, envia uma consulta de pesquisa para o Bing, pronuncia um comando de voz à Cortana, faz upload de um documento para o OneDrive ou entra em contato conosco para obter suporte. Obtemos alguns desses dados ao registrar sua forma de interação com nossos serviços (...).” Política de Privacidade Microsoft

“A Cortana é sua assistente pessoal. A Cortana funciona melhor quando possui mais informações sobre você e sobre suas atividades ao utilizar dados provenientes de seu dispositivo, conta pessoal Microsoft, serviços de terceiros e outros serviços Microsoft.” Coreana – Política de Privacidade Microsoft

[...] Grifamos

A gravidade na violação da privacidade dos usuários/consumidores é indissociável, pois a própria **Microsoft** reconhece que, mesmo que o usuário doméstico desabilite a opção de coleta de dados, ela continuará a coletar dados que entende “básicos”, independentemente da vontade do usuário. Vejamos o que disse a empresa (Apenso I, item 16):

“16. Em resumo, essas funções acima expostas ilustram a importância da coleta de dados Básicos, e explicam por que razão os consumidores estariam sujeitos a riscos significativos se fossem capazes de desativar a coleta de dados Básicos da telemetria. Em particular, isto mostra como os dados Básicos são essenciais para a entrega de atualizações de segurança automáticas e bem-sucedidas que resolvem as vulnerabilidades conhecidas nos sistemas de usuários. Dada a importância destes dados para o serviço, a Microsoft não permite que as versões domésticas do Windows possam desativar toda a coleta de dados para fins de diagnóstico. Se os consumidores pudessem desativar a coleta de dados Básicos, isso faria com que eles estivessem sujeitos, inconsciente ou involuntariamente, a riscos significativos de segurança, bem como a problemas de desempenho. Os efeitos dos vírus e vulnerabilidades de segurança decorrentes desses usuários expostos também poriam em risco a segurança do ecossistema do Windows 10 como um todo a todos os consumidores. Por outro lado, os clientes com versões empresariais do Windows 10 podem ter programas de TI sofisticados, incluindo pessoal técnico e um conjunto robusto de ferramentas de gestão empresarial que lhes permitam gerir a segurança e confiabilidade do sistema por conta própria. Assim, embora não recomende, a Microsoft permite que essas versões empresariais do Windows 10 possam desativar inclusive a telemetria Básica.”

Por fim, de se observar que esse sistema de telemetria que era facultativo nas versões anteriores, passou a ser “obrigatório” com o Windows 10. E, de outro lado, a empresa-ré praticamente forçou a atualização dos usuários das versões 7 e 8 para a 10, indicando com isso que as informações a serem coletadas dos usuários são valiosas para a ela, **Microsoft**, sem contudo se preocupar, na extensão e profundidade que o marco legal determina, com a privacidade dos usuários/consumidores. No ponto constatou a Assessoria Técnica do Ministério Público Federal em São Paulo (fls. 85/86):

[...]

9 - A atualização para o Windows 10 é realizada automaticamente no recurso de atualização automática do sistema operacional, mesmo que o usuário da versão Windows 7 ou 8.1 não opte pela atualização. Este download é volumoso e só pode ser bloqueado se o usuário optar por não fazer nenhuma atualização (inclusive as atualizações de segurança das versões anteriores).

10 - Apesar de corrigido pela Microsoft, este mesmo download era realizado e marcado como instalação recomendada, **o que obrigava os usuários a instalar a nova versão em meio a outras atualizações recomendadas das versões anteriores.**

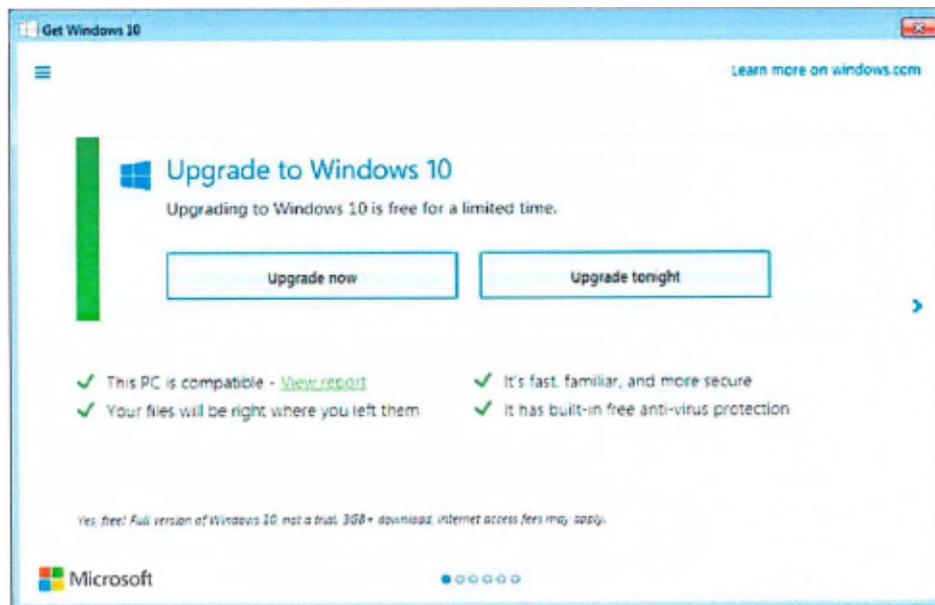
“Como parte do nosso esforço em levar o Windows 10 para clientes já existentes do Windows 7 e Windows 8.1 genuínos, o upgrade para o Windows 10 pode aparecer como um update opcional no painel de controle do Windows Update (WU). Isso é um lugar intuitivo e confiável para as pessoas irem encontrar os updates do Windows recomendados e opcionais. No update mais recente do Windows essa opção estava marcada como padrão; isso foi um erro e estamos removendo a marcação.”

(Declaração oficial da Microsoft¹)

11 - Outros relatos de usuários mostram que a Microsoft passou a apresentar uma tela de atualização somente com as opções de “atualize agora” ou

¹ <https://arstechnica.com/information-technology/2015/10/windows-10-upgrade-installing-automatically-on-some-windows-7-8-systems/>

“atualize mais tarde” gerando confusão para usuários que não queriam fazer a atualização.



12 - Um estudo realizado por Sergey Tkachenko² mostra que as atualizações³ KB 3022345⁴, KB3075249⁵, KB3068708⁶ e KB3080149⁷, **para as versões Windows 7, 8 e 8.1, implementam as mesmas coletas de dados existentes na versão Windows 10. A Microsoft justifica que estas atualizações são parte de um programa de aperfeiçoamento da experiência do cliente, mas tais atualizações podem comprometer a privacidade do usuário.**

13 - Além dessas atualizações, diversas outras também indicam a utilização do recurso de telemetria, onde **dados dos usuários são, muitas vezes, enviados sem o consentimento e a autorização expressa do usuário,** entre as quais também observam-se as seguintes:

- <https://support.microsoft.com/en-us/kb/3197868> - “Monthly Quality Rollup”
- <https://support.microsoft.com/en-us/kb/3021917> - “Performance tracker update”
- <https://support.microsoft.com/en-us/kb/3035583> - “Get Windows 10 App”
- <https://support.microsoft.com/en-us/kb/2990214> - “Upgrade to Windows 10”
- <https://support.microsoft.com/en-us/kb/3044374> - “Upgrade to Windows 10”
- <https://support.microsoft.com/en-us/kb/2952664> - “Compatibility update for upgrading Windows 7”

Conclusão

Mesmo existindo alterações nas políticas de privacidade da empresa Microsoft, **estudos de laboratórios especializados e registros de reclamações de usuários mostram que ainda falta transparência de quais dados pessoais são coletados e como são utilizados, além de uma constante coleta de dados que a empresa faz**

2 <http://winaero.com/blog/telemetry-and-data-collection-are-coming-to-windows-7-and-windows-8-tool>
3 <https://support.microsoft.com/pt-br/help/3075249/update-that-adds-telemetry-points-to-consent.exe-in-windows-8.1-and-windows-7>
4 <https://support.microsoft.com/en-us/kb/3022345> - "Customer experience and diagnostic telemetry"
5 <https://support.microsoft.com/en-us/kb/3075249> - "Telemetry points to consent.exe"
6 <https://support.microsoft.com/en-us/kb/3068708> - "Customer experience and diagnostic telemetry"
7 <https://support.microsoft.com/en-us/kb/3080149> - "Customer experience and diagnostic telemetry"

nos equipamentos que utilizam o Windows 10.

[...]

Ademais, tal postura, para além da busca de alegada manutenção da segurança do ecossistema, é indicadora de um objetivo mais amplo e relevante para os interesses comerciais da empresa-ré, qual seja, potencializar ganhos e lucros com essa coleta invasiva de informações de seus usuários/consumidores, conforme o confessado pela própria **Microsoft**, ao explicar o “Advertising ID”, ou identificador de anúncios, nos itens 11 a 14 do Apenso I:

11. Com relação ao identificador de anúncios (Advertising ID), importante dizer que se trata de um identificador único, uma única sequência de números ou letras aleatoriamente determinados, que os desenvolvedores de aplicativos podem conectar com os dados que os aplicativos podem coletar diretamente do usuário. O identificador de anúncios em si não coleta nenhum dado pessoal. Ele apenas controla recursos das plataformas que aplicativos e sites podem utilizar. Os usuários podem facilmente desligar o identificador de anúncios a qualquer momento usando a configuração de identificador de Anúncios na aba Geral do menu *Iniciar*. Se o usuário reativar o Identificador de Anúncios, o identificador será redefinido.

12. Cumpre enfatizar que essa configuração não é nova. A Microsoft oferece recurso de identificador de Anúncios desde o Windows 8.1, em resposta às demandas de desenvolvedores de aplicativos de paridade com outras plataformas móveis, tais como iOS e Android, sendo que ambos vêm oferecendo seus próprios identificadores de anúncios há mais tempo. Diferentemente do Identificador de Anúncios no Windows 10, no entanto, a Microsoft entende que ambos os identificadores de anúncios iOS e Android são automaticamente ativados e não podem ser desativados, e não qualquer menção a eles nas telas de configuração. A seção sobre Windows na política de privacidade inclui informações específicas sobre o Identificador de Anúncios em uma subseção específica.

Sob o prisma da competência da Justiça Federal, para o processo e julgamento da presente ação, cumpre anotar que órgãos públicos da União (administração pública direta e indireta), dentre eles, **Justiça Eleitoral, Justiça Federal, EMBRAPA, Ministério da Defesa, Ministério da Fazenda, Ministério da Saúde, Ministério das Relações Exteriores, Ministério da Educação, Ministério das Minas e Energia, o próprio Ministério da Justiça etc., são usuários/consumidores do referido sistema operacional Windows 10**, da empresa-ré, conforme informações documentadas nos autos do inquérito civil (fls. 121/123 e 134).

O **Ministério do Planejamento Orçamento e Gestão** informou que **adquiriu** em dezembro de 2016 para suas Superintendências nos estados e unidades no Distrito Federal, **1.389 (um mil trezentos e oitenta e nove) computadores desktops**, por meio do Pregão Eletrônico por SRP nº 421/2015, realizado pela DATAPREV, sendo certo que **tais máquinas forem entregues com o sistema operacional Windows 10 instalado/incluído**, esclarecendo que o fornecimento de tais licenças de uso do sistema, já instaladas nos microcomputadores adquiridos, é conhecido como OEM (*Original Equipment Manufacturer*), ou seja, quando a licença do software do sistema operacional é concedida juntamente com o equipamento computacional adquirido (fls. 124/127).

O próprio Ministério Público Federal adquiriu licenças do sistema operacional

Windows 10, e mesmo computadores, *laptops* ou *desktops*, com as licenças respectivas (sistema operacional Windows-10 já inclusas). E, solicitadas informações à sua Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação, sobreveio resposta reveladora do risco a que estão submetidos também os órgãos públicos (notadamente os federais), que se utilizam de tal sistema operacional (vide fls. 97/98):

“... em que pesem as limitadas informações disponíveis para uma avaliação adequada, é recomendável que sejam utilizadas configurações nas imagens dos computadores do MPF que desabilitem ao máximo os recursos de telemetria ...

Por fim, e conforme já mencionado, é importante que as atualizações aplicadas pela Microsoft sejam adequadamente analisadas e tratadas por equipe específica, para evitar que alguma atualização modifique as configurações que enviam o mínimo de informações, ou mesmo que passe a permitir o envio de dados não controlados pelo MPF.

CONCLUSÃO

Considerando as informações disponíveis foi apresentada uma alternativa para diminuir a exposição de informações enviadas pelos usuários de computadores Windows 10 no MPF para a Microsoft.

Ou seja, nem mesmo a Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação do Ministério Público Federal, com técnicos e analistas capacitados, tem uma estratégia segura e 100% confiável de que dados e informações (muitas delas sigilosas e sensíveis, inclusive envolvendo investigações por todo o Brasil) não serão coletados pela empresa-ré.

Esse é o quadro fático e jurídico que move o Ministério Público Federal a propor a presente ação civil pública visando a obtenção de tutela jurisdicional que imponha a adequação do produto fornecido pela empresa requerida (fornecedora do programa Windows 10) ao ordenamento jurídico pátrio, notadamente o respeito aos princípios constitucionais da dignidade da pessoa humana, da inviolabilidade da intimidade da vida privada (direito à privacidade em sistemas de navegação na internet), da honra e da imagem e dos relativos às relações de consumo e à legislação infraconstitucional, conforme se demonstrará.

Para além, objetiva-se ainda obter tutela jurisdicional que imponha condenação, à empresa-ré, por dano moral, ante o procedimento e postura absolutamente violadores de direitos fundamentais, que se vem adotando através do sistema operacional Windows 10.

Ademais, também busca-se tutela de obrigação de fazer em relação à União, considerada sua omissão, ante o panorama retratado, no exercício dos seus poderes-deveres previstos no **Decreto nº 9.150, de 4 de setembro de 2017**, que aprova a **Estrutura Regimental do Ministério da Justiça e Segurança Pública**, prevendo em seu anexo:

Art. 22. À Secretaria Nacional do Consumidor cabe exercer as competências estabelecidas na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, e, especificamente:

I - formular, promover, supervisionar e coordenar a política nacional de proteção e defesa do consumidor;

[...]

III - articular-se com órgãos da administração pública federal com atribuições

relacionadas à proteção e à defesa do consumidor;

IV - orientar e coordenar ações para proteção e defesa do consumidor;

V - prevenir, apurar e reprimir infrações às normas de defesa do consumidor;

[...]

VII - promover ações para assegurar os direitos e os interesses do consumidor;

[...]

X - firmar convênios com órgãos e entidades públicas e com instituições privadas para executar planos e programas, além de atuar em defesa do cumprimento de normas e de medidas federais;

[...]

XII - celebrar compromissos de ajustamento de conduta, na forma da lei;

XIII - elaborar e divulgar o elenco complementar de cláusulas contratuais e práticas abusivas. [...]

XV - determinar ações de monitoramento de mercado de consumo para subsidiar políticas públicas de proteção e defesa do consumidor;

XVI - solicitar a colaboração de órgãos e entidades de notória especialização técnico-científica para a consecução de seus objetivos;

XVII - acompanhar os processos regulatórios, com vistas à efetiva proteção dos direitos dos consumidores; e

[...]

Art. 23. Ao Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor compete:

[...]

X - comunicar e propor aos órgãos competentes medidas de prevenção e repressão às práticas contrárias aos direitos dos consumidores;

XI - fiscalizar demandas que envolvam relevante interesse geral e de âmbito nacional e aplicar as sanções administrativas previstas nas normas de defesa do consumidor e instaurar averiguações preliminares e processos administrativos;

XII - planejar e coordenar as ações fiscalizatórias do cumprimento das normas de defesa do consumidor com o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor;

[...]

XVIII - propor à Secretaria Nacional do Consumidor a celebração de convênios, de acordos e de termos de cooperação técnica, com vistas à melhoria das relações de consumo;

[...]

XXIII - promover ações para a proteção e a defesa do consumidor, com ênfase no acesso à informação

Tais poderes-deveres, que são explicitados no aludido Decreto, em realidade decorrem de imposição constitucional, portanto *munus* público indeclinável. Veja-se:

Constituição Federal

Art. 5º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes:

[...]

X - são invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurado o direito a indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação;

XXXII - o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor;

[...]

Art. 22. Compete privativamente à União legislar sobre:

IV - águas, energia, informática, telecomunicações e radiodifusão;

[...]

Art. 170. A ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos existência digna, conforme os ditames da justiça social, observados os seguintes princípios:

V - defesa do consumidor;

[...]

Art. 221. A produção e a programação das emissoras de rádio e televisão atenderão aos seguintes princípios:

[...]

IV - respeito aos valores éticos e sociais da pessoa e da família.

[...]

§ 3º Os meios de comunicação social eletrônica, independentemente da tecnologia utilizada para a prestação do serviço, deverão observar os princípios enunciados no art. 221, na forma de lei específica, que também garantirá a prioridade de profissionais brasileiros na execução de produções nacionais.

Nada obstante, mesmo ao constatar e reconhecer expressamente, aos 05.06.2016 (**vide documento de fls. 79/82**) que a empresa-ré descumpra preceitos expressos do Código de Defesa do Consumidor, bem como da Lei do Marco Civil da Internet, a União, através do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor, após provocado, se limitou a dizer a Ministério Público Federal que:

Ante o exposto, sugerimos que os fatores acima descritos sejam observados pela Microsoft, quando da disponibilização do Windows 10, para que seja promovido um consumo plenamente consciente é livre, com informações claras e de fácil compreensão sobre qualquer tipo de coleta de dados pessoais sobre a real necessidade de tal conduta. Lembrando, ainda, que o consumidor deve conseguir revogar a autorização concedida a qualquer tempo.

É desolador verificar, portanto, que mesmo com as atribuições, poderes-deveres expressos na Constituição, nas Leis e, em próprio Decreto regulamentador do Poder Executivo Federal, os órgãos federais estatais encarregados da defesa do consumidor, acreditem que seu mister institucional resume-se a apenas sugerir que agentes econômicos, violadores direitos fundamentais dos consumidores, passem doravante a cumprir a lei. Ou seja, os órgãos públicos federais de tutela dos direitos e garantias dos consumidores parecem acreditar que com tal “sugestão” estão exercendo realmente as suas funções institucionais e, solucionando a grave afronta e postura adotada pela empresa-ré.

Enfim, a omissão da União na tutela dos direitos e garantias dos consumidores é indisfarçável. Os consumidores estão entregues à própria sorte, com os seus dados sendo apropriados pela empresa-ré, sem a plena ciência de tal procedimento e de suas consequências, isto é, informação **adequada e clara** sobre o produto – Windows 10 –, com especificação correta de características, e dos riscos que apresenta (art. 6º, CDC)

E isso acrescido da inobservância, pela empresa-ré, da garantia de inviolabilidade e sigilo de suas comunicações privadas armazenadas, da garantia de não fornecimento a terceiros de seus dados pessoais, inclusive registros de conexão, e de acesso a aplicações de internet, salvo mediante consentimento livre, expresso e informado; assim como da garantia de que **o consentimento expresso** sobre coleta, uso, armazenamento e tratamento

de dados pessoais, deverá ocorrer de forma destacada das demais cláusulas contratuais. (art. 7º, incisos III, VII e IX, da Lei do Marco Civil da Internet).

II – DA LEGITIMIDADE ATIVA DO MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL

Busca-se, através da presente ação civil pública, tutelar o direito dos consumidores e também da administração pública federal.

Trata-se, portanto, de medida que objetiva tutelar os direitos coletivos ou difusos, transindividuais, atribuições conferidas expressa e explicitamente ao Ministério Público, pela legislação pátria:

CONSTITUIÇÃO FEDERAL

Art. 127. O Ministério Público é instituição permanente, essencial à função jurisdicional do Estado, incumbindo-lhe a defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais e individuais indisponíveis.

(...)

Art. 129. São funções institucionais do Ministério Público:

(...)

III - 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;

Também a **Lei Complementar nº 75, de 20 de Maio de 1993**, estabelece que:

Art. 1º O Ministério Público da União, organizado por esta lei Complementar, é instituição permanente, essencial à função jurisdicional do Estado, incumbindo-lhe a defesa da ordem jurídica, do regime democrático, dos interesses sociais e dos interesses individuais indisponíveis.

[...]

Art. 6º Compete ao Ministério Público da União:

[...]

VII - promover o inquérito civil e a ação civil pública para:

[...]

c) a proteção dos interesses individuais indisponíveis, difusos e coletivos, relativos às comunidades indígenas, à família, à criança, ao adolescente, ao idoso, às minorias étnicas e ao consumidor;

Igualmente o **Código de Defesa do Consumidor, Lei nº 8.078/90**:

Art. 81. A defesa dos interesses e direitos dos consumidores e das vítimas poderá ser exercida em juízo individualmente, ou a título coletivo.

[...]

Art. 82. Para os fins do art. 81, parágrafo único, são legitimados concorrentemente:

I - o Ministério Público

Por fim, a **lei da ação civil pública, Lei nº 7.347/85**:

Art. 1º Regem-se pelas disposições desta Lei, sem prejuízo da ação popular, as ações de responsabilidade por danos morais e patrimoniais causados: (Redação dada pela Lei nº 12.529, de 2011).

[...]

II - ao consumidor

[...]

IV - a qualquer outro interesse difuso ou coletivo

[...]

VIII – ao patrimônio público e social

[...]

Art. 5º Têm legitimidade para propor a ação principal e a ação cautelar:

I - o Ministério Público

III – DA LEGITIMIDADE PASSIVA:

A empresa-ré é a responsável pela concepção e colocação no mercado do sistema operacional Windows 10, portanto detém indiscutível legitimidade passiva, sob o prisma da responsabilidade civil (arts. 884, 927 e 931, Código Civil) e da responsabilidade objetiva enquanto fornecedora de produtos e serviços (arts. 12, 14, 18, 20 e 84, da Lei nº 8.078/90).

Também é arrolada como ré a União, pois tem o indeclinável *munus* público de tutela dos consumidores, mas, mesmo ciente do quadro aqui retratado, se omite, injustificadamente, quanto a tal mister. O marco legal vigente não deixa dúvidas dos deveres-poderes da União, quanto à proteção dos direitos dos consumidores quanto ao tema aqui tratado (art. 5º, X e XXXII; art. 22, IV; art. 170, V; art. 221, IV e § 3º, Constituição Federal, bem como art. 106, I, do Código de Defesa do Consumidor, além dos arts. 22 e 23 do Anexo do Decreto nº 9.150/2017).

IV – COMPETÊNCIA DA JUSTIÇA FEDERAL

A competência da Justiça Federal para processar e julgar a presente ação, decorre dos termos do art. 109, I, da Constituição Federal:

Art. 109. Aos juízes federais compete processar e julgar:

I - as causas em que a União, entidade autárquica ou empresa pública federal forem interessadas na condição de autoras, rés, assistentes ou oponentes, exceto as de falência, as de acidentes de trabalho e as sujeitas à Justiça Eleitoral e à Justiça do Trabalho;

Neste sentido:

“... A regra da competência da Justiça Federal, *in casu*, está no art. 109, inciso I, da Constituição Federal, que, pacífico na jurisprudência e na doutrina, é *ratione personae*. Assim, aos Juízes Federais compete processar e julgar as causas em que a União, entidade autárquica ou empresa pública federal forem interessadas na condição de autoras, rés, assistentes ou oponentes, exceto as de falência, as de acidentes de trabalho e as sujeitas à Justiça Eleitoral e à Justiça do Trabalho. Noutras palavras, presente ente federal na lide, na forma do citado art. 109, inciso

I, da Constituição Federal, a competência é da Justiça Federal. ...”
(AG 200701000452217, JUIZ FEDERAL JAMIL ROSA DE JESUS (CONV.), TRF1 -
TERCEIRA TURMA, 04/12/2009)

“... A competência cível da Justiça Federal é definida *ratione personae*, consoante o art. 109, I, da Carta Magna de 1988. Consectariamente, somente a Justiça Federal está constitucionalmente habilitada a proferir sentença que vincule a União, ainda que negando a sua legitimação passiva, a teor do que dispõe a Súmula 150/STJ. Precedentes: CC 95.607/CE, Rel. Ministro TEORI ALBINO ZAVASCKI, DJ 08/09/2008; CC 32529/DF, Rel. Ministro CASTRO FILHO, SEGUNDA SEÇÃO, DJ 16/09/2002, sendo irrelevante a natureza da controvérsia posta à apreciação. ...”
(STJ – Conflito de Competência 114/187/MA, Relator MINISTRO MAURO CAMPBELL MARQUES, PRIMEIRA SEÇÃO, julgado em 23/02/2011, DJe 31/03/2011).

VII – DOS PEDIDOS:

Ante tal quadro, requer-se seja **imposto à MICROSOFT INFORMÁTICA LTDA., inclusive a título de TUTELA DE URGÊNCIA E/OU DE EVIDÊNCIA, tutela antecipada**, na forma do art. 300 e seguintes, do Código de Processo Civil, **obrigações de fazer** no sentido de, em **prazo não inferior a 15 (quinze) dias**, adotar todas as providências necessárias para adequar todas as licenças e/ou software do sistema Windows 10, para que, **como regra**, não mais colem informações e dados pessoais de seus usuários, através dos seguintes procedimentos mínimos:

- a. doravante as instalações e atualizações do referido software do sistema Windows 10, **na modalidade típica, de mais facilidade e comodidade para o usuário/consumidor, sejam realizadas, sem que o sistema esteja programado para coletar qualquer dado pessoal do usuário/consumidor**, notadamente aqueles já apontados nesta exordial e exemplificados na informação técnica juntada às fls. 06/10;
- b. que qualquer coleta de qualquer dado pessoal dos usuários/consumidores somente se dê, **com expressa e prévia autorização destes**, observando-se o art. 6º, do Código de Defesa do Consumidor, **inclusive com alertas específicos, no momento da opção**, acerca das consequências de tal autorização, **que deverá se dar para cada tipo de dado ou informação pessoal que será coletado**, do que ela implica, quanto a acesso de dados e violação da intimidade e vida privada, além dos direitos previstos nos incisos do art. 7º, da Lei do Marco Civil da Internet, Lei nº 12.965/14.
- c. seja lançada imediata atualização dos sistemas operacionais Windows 10 em uso, para que todos os usuários atuais possam usufruir das medidas previstas nas alíneas anteriores;
- d. seja dado (às suas próprias expensas, da Microsoft) amplo conhecimento da imposição de tais obrigações de fazer, nos meios de comunicação social que tenham maior alcance para o público-alvo atingido (usuários/consumidores do sistema operacional Windows 10), comprovando-se tal providência, nos autos;

Pugna-se também seja **imposto à União, igualmente TÍTULO DE TUTELA DE URGÊNCIA E/OU DE EVIDÊNCIA, tutela antecipada, obrigações de fazer**, consistentes em apresentar, no prazo máximo de 30 (trinta) dias:

- a. plano emergencial de proteção de dados e informações de todos os seus computadores (*desktops, laptops, smartphones, tablets* etc.), que porventura utilizem o sistema operacional Windows 10;
- b. informações sobre as providências que já adotou ou pretende adotar relativamente aos fatos aqui relatados e, notadamente, diante das considerações que foram apresentadas ao Ministério Público Federal, aos 05.10.2016, pelo Diretor do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor, da Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça (documento de fls. 79/82);
- c. adote as providências necessárias para fiscalizar a implementação das obrigações de fazer determinadas por esse r. Juízo, aplicando as sanções cabíveis administrativas, notadamente com o fito de prevenir, apurar e reprimir infrações às normas de defesa do consumidor, promovendo ações para assegurar os direitos e os interesses dos usuários/consumidores do sistema operacional Windows 10, inclusive, se entender necessário, firmando convênios com órgãos e entidades públicas e com instituições privadas para executar tal fiscalização (tudo conforme arts. 22 e 23 do Anexo do Decreto nº 9.150/2017).

A urgência depende dos elementos e argumentos de fato e de direito já elencados, que evidenciem a probabilidade do direito. De outra banda, **o perigo de dano ou ao risco ao resultado útil do processo**, decorre da circunstância de que cotidianamente os consumidores são lesados em seus direitos fundamentais, com a coleta de dados e informações pessoais, sem que tenham sido devidamente informados e alertados sobre as consequências de tal coleta, circunstância que impõe tutela inibitória em caráter antecedente à solução do mérito, sob pena de violação de direitos dos cidadãos, em malferimento, dentre outros, aos postulados da razoabilidade de proporcionalidade.

Pugna-se ainda seja fixada multa diária de valor não inferior a R\$ 100.000,00 (cem) mil reais, para o caso de descumprimento da obrigação de fazer aqui requerida, em face da corrê **MICROSOFT INFORMÁTICA LTDA.**, sem prejuízo de determinação das medidas necessárias à satisfação ou implementação do resultado prático da tutela específica aqui requerida, além de responsabilização por crime de desobediência (arts. 536 e 537, incisos e parágrafos do Código de Processo Civil).

Sobre o **dano moral ou extrapatrimonial**, a ser suportado pela requerida **MICROSOFT INFORMÁTICA LTDA.**, cumpre anotar que a possibilidade de reparação do dano extrapatrimonial tem respaldo jurídico no artigo 5º, V, da Constituição Federal, “*é assegurado o direito de resposta, proporcional ao agravo, além da indenização por dano material, moral ou à imagem*”, o que de resto também está previsto no inciso X, do mesmo artigo 5º.

E assim o é porque num regime livre e democrático, o exercício da atividade comercial pressupõe a correspondente responsabilidade e, com ela, o dever de reparar o dano eventualmente gerado, na medida em que venha a acutilar valores protegidos, de forma especial, pela ordem jurídica, valores estes decorrentes de princípios que impõem o respeito do Estado e da Sociedade, como é o caso aqui tratado.

No mais, há previsão na legislação infraconstitucional, no artigo 6º, inciso VI, da Lei de 8.078/90, bem como nos artigos 186 e 927, do Código Civil:

Lei de 8.078/90

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

[...]

VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais morais, individuais, coletivos e difusos;

Código Civil

Art. 186. Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, **ainda que exclusivamente moral**, comete ato ilícito.

[...]

Art. 927. Aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo.

Cita-se, com a devida vênia, julgados que acolhem a tese perpetrada pelo autor, na violação de direitos fundamentais:

AÇÃO CIVIL PÚBLICA. DIREITOS SOCIAIS. DANO MORAL COLETIVO. DIREITO SUBJETIVO DOS PORTADORES DE DEFICIÊNCIA AO PASSE LIVRE NO TRANSPORTE RODOVIÁRIO INTERESTADUAL. LEI 8.899/94. DIREITO QUE DEPENDIA DE REGULAMENTAÇÃO PARA A DEFINIÇÃO DO SEU CONTEÚDO. INEXISTÊNCIA DO DIREITO SUBJETIVO ANTES DA REGULAMENTAÇÃO PELO PODER EXECUTIVO FEDERAL. PERDA PARCIAL DO OBJETO DA AÇÃO COM A SUPERVENIÊNCIA DA REGULAMENTAÇÃO. PERSISTÊNCIA DO INTERESSE NO JULGAMENTO DO PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS COLETIVOS. PEDIDO ADMISSÍVEL EM TESE. PRECEDENTE DO SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA. AUSÊNCIA DE RESPONSABILIDADE DAS EMPRESAS PERMISSONÁRIAS DO TRANSPORTE RODOVIÁRIO POR DANOS MORAIS COLETIVOS. DANOS IMPUTÁVEIS À OMISSÃO DA UNIÃO FEDERAL. DEMORA EXCESSIVA EM REGULAMENTAR A LEI 8.899/94. CONDENAÇÃO DA UNIÃO AO PAGAMENTO DE INDENIZAÇÃO. [...]. **É insofismável que o Poder Executivo federal extrapolou de forma gritante o comando legislativo para regulamentar em 90 dias o direito previsto no art. 1º da Lei 8.899/94, só vindo a fazê-lo cerca de seis anos depois da entrada em vigor deste diploma normativo. 14. Inexorável, destarte, a responsabilidade da União pela reparação destes danos de natureza coletiva, com fundamento no § 6º do art. 37 da Constituição Federal. 15. O arbitramento do valor deve obedecer a critérios distintos daqueles propostos na petição inicial e na apelação, para ser arbitrado em valor determinado, o que, em se tratando de processo de natureza coletiva, está compreendido nos poderes do juiz que Ada Pellegrini Grinover cita como "defining function".** 16. Parcial provimento à apelação para anular parcialmente a sentença e, nos termos do § 3º do art. 515 do CPC, condenar a União Federal ao pagamento de **indenização no valor de R\$ 1.000.000,00 (um milhão de reais)**, a ser destinada ao fundo previsto no art. 13 da Lei 7.347/85. Sem condenação em honorários advocatícios. (TRF-3. AP Cível nº 1418769, Ação Civil Pública nº 00045059119994036000. Terceira Turma, Juiz Convocado Valdeci dos Santos. Disponibilizado em 11.05.2012)

RECURSO ESPECIAL - DANO MORAL COLETIVO - CABIMENTO - ARTIGO 6º, VI, DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR - REQUISITOS - RAZOÁVEL SIGNIFICÂNCIA E REPULSA SOCIAL - OCORRÊNCIA, NA ESPÉCIE - CONSUMIDORES COM DIFICULDADE DE LOCOMOÇÃO - EXIGÊNCIA DE SUBIR

LANCES DE ESCADAS PARA ATENDIMENTO - MEDIDA DESPROPORCIONAL E DESGASTANTE - INDENIZAÇÃO - FIXAÇÃO PROPORCIONAL - DIVERGÊNCIA JURISPRUDENCIAL - AUSÊNCIA DE DEMONSTRAÇÃO - RECURSO ESPECIAL IMPROVIDO.

I - A dicção do artigo 6º, VI, do Código de Defesa do Consumidor é clara ao possibilitar o cabimento de indenização por danos morais aos consumidores, tanto de ordem individual quanto coletivamente.

II - Todavia, não é qualquer atentado aos interesses dos consumidores que pode acarretar dano moral difuso. É preciso que o fato transgressor seja de razoável significância e desborde os limites da tolerabilidade. Ele deve ser grave o suficiente para produzir verdadeiros sofrimentos, intranquilidade social e alterações relevantes na ordem extrapatrimonial coletiva.

Ocorrência, na espécie.

III - Não é razoável submeter aqueles que já possuem dificuldades de locomoção, seja pela idade, seja por deficiência física, ou por causa transitória, à situação desgastante de subir lances de escadas, exatos 23 degraus, em agência bancária que possui plena capacidade e condições de propiciar melhor forma de atendimento a tais consumidores.

IV - Indenização moral coletiva fixada de forma proporcional e razoável ao dano, no importe de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais).

V - Impõe-se reconhecer que não se admite recurso especial pela alínea "c" quando ausente a demonstração, pelo recorrente, das circunstâncias que identifiquem os casos confrontados.

VI - Recurso especial improvido.

(REsp 1221756/RJ, Rel. Ministro MASSAMI UYEDA, TERCEIRA TURMA, julgado em 02/02/2012, DJe 10/02/2012)

O caso aqui tratado tem como violação direitos fundamentais do consumidor, da garantia à informação clara e precisa, dos direitos de intimidade e vida privada, tutelados constitucionalmente e também através da Lei do Marco Civil da Internet, conforme já exaustivamente exposto, de modo que o abalo moral coletivo é inegável e há de ser reparado, consideradas as vultosas vantagens econômicas que tal violação possibilitou à empresa-ré.

Visto isto, requer-se a autuação da presente petição inicial, a citação das requeridas, a ampla produção de provas, bem como a confirmação, em sentença final de mérito, das tutelas jurisdicionais provisórias de urgência e evidência aqui requeridas, com a condenação nas obrigações de fazer indicadas, julgando-se procedente a pretensão aqui deduzida, com a respectiva condenação das corrés nos ônus da sucumbência e, ainda, com a condenação da corré **MICROSOFT INFORMÁTICA LTDA.**, no pagamento de danos morais, em valor não inferior a R\$ 10.000.000,00 (dez milhões de reais), a ser recolhido para o Fundo de Direitos Difusos, ou para destinação a atividade ou ação que tenha comprovados impactos positivos na tutela de direitos fundamentais, neste caso se as partes estiverem de comum acordo (art. 3º, §§ 2º e 3º; arts. 190, 200, do Código de Processo Civil).

Dá-se à causa o valor de R\$ 10.000.000,00 (dez) milhões de reais.

São Paulo, 12 de abril de 2018.

PEDRO ANTONIO DE OLIVEIRA MACHADO
Procurador da República