

**Fls.**

**Processo: 0133814-52.2013.8.19.0001**

Classe/Assunto: Ação Civil Pública - Dano Moral Outros - Cdc C/C Fabricante E/ou Produtor E/ou Construtor E/ou Importador C/C Dano Material - Cdc  
Autor: COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR DA ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
Réu: MICROSOFT INFORMÁTICA LTDA

---

Nesta data, faço os autos conclusos ao MM. Dr. Juiz  
Paulo Assed Estefan

Em 04/07/2016

## **Sentença**

RELATÓRIO PROC. 0133814-52.2013.8.19.0001

Trata-se de ação civil pública ajuizada por COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR DA ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO em face de MICROSOFT INFORMÁTICA LTDA. com o objetivo de obter o fornecimento de assistência técnica gratuita aos consumidores do produto Windows 7 que teriam sido atingidos danosamente quando da atualização daquele software desenvolvido pela ré, ou, alternativamente, que se determine o fornecimento, também por ela, de novas cópias do sistema operacional. Requer, ainda, a condenação da ré a indenizar os danos materiais (em dobro) e morais causados aos consumidores individualmente considerados assim como os danos morais coletivos, além da determinação para ampla publicidade da parte dispositiva de eventual procedência para que os consumidores tomem ciência.

A parte autora alega, na inicial, que há aplicação do Código de Defesa do Consumidor no caso em tela; que houve prática abusiva perpetrada pela parte ré; que a responsabilidade civil da parte ré pelo ocorrido é de natureza objetiva, bastando conduta voluntária, dano e nexos causal e expos os motivos da necessidade de liminar no presente caso.

A parte ré, em contestação (fls. 185/238), alega, preliminarmente, a ausência de documentos indispensáveis à propositura da ação, a inadequação da Ação Civil Pública para a hipótese e a carência de ação com relação a vários dos pedidos. No mérito, alega ausência de conduta lesiva, a fragilidade da origem da prova invocada como fundamento da presente ação civil pública, a ausência de dano e de sua comprovação, a impossibilidade de condenação por danos morais coletivos e impossibilidade de inversão do ônus da prova.

Em réplica, fls.292/300, a parte autora nega todos os fatos e direito trazidos pela parte ré, e sustenta que a parte ré confessa o fato do produto.

A parte ré, em especificação de provas, consignou ser ineficaz a realização de conciliação, e postulou produção de prova oral e documental (às fls.340/343). A parte autora, não se manifestou quanto ao requerimento de provas (fl. 344).

O Ministério Público, em sua promoção, fls. 346, entendeu que seria prudente nova possibilidade de manifestação da associação autora sobre o despacho de fls. 339. Houve novo despacho intimando a parte autora que, em fls. 348/350, informa que não ter provas a produzir.

O Ministério Público, em sua promoção de fls. 353, quanto às preliminares suscitadas pela ré em



contestação, opina por serem afastadas, não se opõe a produção de provas requeridas pelas partes e pugna pelo deferimento da inversão do ônus da prova requerida.

Houve despacho propondo a tentativa de solução voluntária do litígio, fl. 357, que restou infrutífera, como pode ser visto em fls. 358.

A parte autora interpôs agravo de instrumento, fls. 359/376, ao qual foi dado provimento, fls. 383/385, para reformar a decisão agravada para que o Juízo a quo solicitasse o retorno dos autos com prosseguimento da apreciação da controvérsia.

O Ministério Público, em manifestação de fls. 396, opinou pelo não deferimento do pedido de produção de provas oral e testemunhal feito pela parte ré, já que descabidas e desnecessárias.

#### RELATÓRIO PROC. 0125787-80.2013.8.19.0001

Aqui a ação foi ajuizada por ASSOCIAÇÃO ESTADUAL DE AMPARO AO CONSUMIDOR E AO CIDADÃO E DEFESA CONTRA AS PRÁTICAS ABUSIVAS- APRODEC em face de MICROSOFT INFORMÁTICA LTDA. e cinge-se aos pedidos de reparação por danos morais individuais e coletivos e a compensar os danos materiais sofridos.

A parte autora alega, na inicial, que o Windows 7 deteria 43,09% do mercado mundial em março de 2013, e que periodicamente a parte ré forneceria aos seus consumidores um aprimoramento do sistema, denominado atualização. Ainda aduz que no dia 09 de abril de 2013 a ré oferecera ao mercado brasileiro uma atualização automática defeituosa de seu Windows 7, alegando que a grande maioria dos consumidores que tiveram essa atualização automática se tornaram inutilizáveis, explicitando que a atualização fazia com que os computadores reiniciassem automaticamente, e uma tela aparecesse solicitando reparação automática. Alguns dos consumidores, inclusive, tiveram uma formatação do Disco Rígido, com perda de dados. O problema relatado estaria relacionado com a atualização identificada pela Microsoft como KB02823324, parte do boletim de segurança MS13-036. Tais fatos persistiram até os dias 10 e 11 de abril de 2013, só sendo resolvidos oficialmente pela ré no dia 12 de abril de 2013. Assim, por mais de dois dias inúmeros profissionais que dependiam de computador não conseguiram trabalhar. A autora ainda sustenta que a solução fornecida pela ré não reparou os danos sofridos pelos milhares de consumidores, conforme fls. 02/06.

O Ministério Público se manifestou em fls. 85/86 entendendo que há legitimidade ativa da associação autora, e requerendo a citação da ré.

A parte ré, em contestação (fls. 101/138), alega preliminares semelhantes àquelas da ação correlata assim como, no mérito, repisa os argumentos.

Réplica às fls.235/281.

A parte ré, em especificação de provas, consignou ser ineficaz a realização de conciliação, e postulou produção de prova oral e documental (às fls.283/286). A parte autora, em fls. 287/288, requereu prova documental suplementar e testemunhal, assim como a inversão do ônus da prova. O Ministério Público, em sua promoção, fls. 290/301, entendeu pela rejeição das preliminares, pela necessária reunião dos processos conexos, e requereu nova vista após a instrução probatória.

Houve o declínio de competência da 2ª Vara empresarial, para a 4ª Vara empresarial, devido à conexão (fl. 355).

A parte ré requereu provas oral e testemunhal, de qual requerimento, o Parquet se posicionou contrariamente (cf. fls. 389). A parte ré em fls. 391/394, requereu a improcedência do pedido de inversão do ônus da prova, e reforçou o pedido de prova oral. A parte autora, em fls. 395, desiste de prova testemunhal requerida e requer o julgamento antecipado do mérito.

É O RELATÓRIO DE AMBOS OS PROCESSOS E DECIDO CONJUNTAMENTE.

Analisando os autos, verifica-se que o presente feito comporta julgamento antecipado da lide tendo em vista a desnecessidade de produção de novas provas.

Trata-se de ação civil pública que visa à retificação do defeito apresentado quando da atualização do sistema operacional Windows 7, identificada como KB2823324, com conseqüente condenação



da ré à reparação de danos materiais, devolvendo em dobro eventual quantia dispendida pelos consumidores, além de indenização por danos morais individuais e coletivos.

De acordo com entendimento já pacificado do STJ, o alcance da ação civil pública foi estendido à defesa dos interesses individuais homogêneos, em razão do disposto no art. 21 da lei 7.347/1985.

Vejamos:

Art. 21. Aplicam-se à defesa dos direitos e interesses difusos, coletivos e individuais, no que for cabível, os dispositivos do Título III da lei que instituiu o Código de Defesa do Consumidor.

Nesse panorama, é cediço que a ação civil pública também visa a proteger direito individual homogêneo de origem comum, ou seja, aquele de fato gerador único, divisível e com titulares determináveis.

Diante desse viés consumerista, está assentada a adequação da via eleita, ao contrário do que, preliminarmente, quer inculcar a requerida.

De igual modo, as diversas arguições de impossibilidade jurídica dos pedidos não guardam valia, posto que o desiderato da presente ação não está vedado no ordenamento pátrio, sendo lícita a busca pelos reparos e indenizações que constam da inicial. Ocorre, que, conforme teoria da asserção, tais condições são analisadas quando da propositura da demanda e de acordo com as proclamações do autor.

Quanto aos danos morais coletivos, por exemplo, a danos morais coletivos, mas também não merece acolhimento. A experiência jurisprudencial mostra completa aceitação de sua configuração, como pode ser visto a seguir:

A Turma negou provimento ao apelo especial e manteve a condenação do banco, em ação civil pública ajuizada pelo Ministério Público, ao pagamento de indenização por danos morais coletivos em decorrência do inadequado atendimento dos consumidores prioritários. No caso, o atendimento às pessoas idosas, com deficiência física, bem como àquelas com dificuldade de locomoção era realizado somente no segundo andar da agência bancária, após a locomoção dos consumidores por três lances de escada. Inicialmente, registrou o Min. Relator que a dicção do art. 6º, VI, do CDC é clara ao possibilitar o cabimento de indenização por danos morais aos consumidores tanto de ordem individual quanto coletivamente. Em seguida, observou que 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 dos limites da tolerabilidade. Ele deve ser grave o suficiente para produzir verdadeiros sofrimentos, intranquilidade social e alterações relevantes na ordem patrimonial coletiva. Na espécie, afirmou ser indubitável a ocorrência de dano moral coletivo apto a gerar indenização. Asseverou-se não ser razoável submeter aqueles que já possuem dificuldades de locomoção, seja pela idade seja por deficiência física seja por qualquer causa transitória, como as gestantes, à situação desgastante de subir escadas, exatos 23 degraus, em agência bancária que, inclusive, possui plena capacidade de propiciar melhor forma de atendimento aos consumidores prioritários. Destacou-se, ademais, o caráter propedêutico da indenização por dano moral, tendo como objetivo, além da reparação do dano, a pedagógica punição do infrator. Por fim, considerou-se adequado e proporcional o valor da indenização fixado (R\$ 50.000,00). REsp 1.221.756-RJ, Rel. Min. Massami Uyeda, julgado em 2/2/2012.

Assim, restou patente o anúncio do descumprimento das normas consumeristas pela empresa ré, o que basta para a propositura da presente demanda. A não comprovação das alegações, o não cabimento das sanções no caso concreto ou, ainda, eventual regularização posterior da conduta pela ré deve ser analisada em sede de mérito. É o que passo a fazer.

A partir de umas reclamações quanto à operacionalidade do sistema Windows 7 após a atualização KB2823324, apurou-se que alguns computadores apresentaram problemas de funcionamento.

Aliás, tal constatação é incontroversa, porquanto a própria requerida reconheceu-a, tendo, inclusive, providenciado "medidas proativas para proteger os usuários" (contestação, fl. 201). Aqui, ajuda repisar a desnecessidade de produção de prova técnica, simplesmente porque está configurada a ocorrência da famigerada atualização propiciada pela ré sua repercussão nociva em algumas máquinas.

Partindo dessa premissa, é preciso avaliar a extensão dos eventuais danos e a necessidade de sua reparação.

As empresas possuem função social relevante, na medida em que representam para a sociedade uma fonte de produtos e serviços, sendo ainda fonte de emprego e recursos. Destaca-se que, sendo a ré uma empresa de grande porte e alcance mundial, essa exerce função de destaque na sociedade, visto que o mercado consumidor a tem como referência no ramo da informática. Tal fato é notório.

Nessa toada, o que se espera da empresa é uma conduta socialmente responsável. Ora, não há qualquer indicativo nos autos de que o produto impróprio tenha sido deliberadamente colocado no mercado pela empresa ré. Não houve má-fé nem há sinais de que se pretendeu alcançar alguma vantagem ilegítima.

O que se tem, então, é a constatação de que por fatos alheios à vontade da requerida, e porque utópica a ideia de infalibilidade, o produto enfrentou revés que determinou alguma descaracterização na programação.

Cumprir observar, inclusive, que a informática é campo ainda recente da ciência, embora já arraigada na vida social, estando a mercê de erros e acertos comuns na busca pelo avanço e melhoria que os consumidores não só esperam, mas passaram a exigir.

Pois bem. Descoberta a falha, a requerida imediatamente cuidou de disponibilizar ajuda ao público consumidor, trabalhando para a solução do problema que, diga-se de passagem, encontra-se resolvido na atualidade.

Ora, o que o legislador pretendeu ao lançar as diretrizes do ordenamento jurídico afinado com o consumidor foi exatamente isso: que as empresas passassem a ter um comportamento socialmente responsável, agindo dentro dos princípios da boa-fé.

Em suma: diante do desacerto, a empresa ré fez exatamente o que dela se esperava. E isso, ao ver deste julgador, afasta por completo a ideia de dano moral coletivo. Sim, porque se, como dito, a ideia de infalibilidade é utópica, o dano moral seria decorrência lógica e inexorável diante de qualquer deslize, o que tornaria inoperante o desejo pedagógico inserto na legislação consumerista.

Tem-se, contudo, que o dano moral coletivo não tem a mesma estrutura do modelo individual. Isto é, a tutela de interesses difusos e coletivos pauta-se principalmente na prevenção de danos em massa, punindo comportamentos potencialmente lesivos à esfera transindividual.

O dano moral coletivo tem, assim, viés preventivo e punitivo de condutas irregulares por parte dos fornecedores de produtos e serviços no mercado de consumo, resguardando a integridade dos consumidores.

Já a reparação por danos individuais decorre de responsabilidade objetiva, na forma do artigo 14 do CDC. Considerando-se que é fato incontroverso a ocorrência daquela atualização imprópria, a questão é saber se isso gera consequências que ultrapassem o mero dissabor ou aborrecimento.

Apenas para pontuar, impõe que seja afastada a ideia de culpa de terceiros a isentar a requerida de responsabilidade, porquanto não se pode empurrar para o consumidor que adquiriu o produto o encargo de cuidar de eventuais incompatibilidades, até porque não se presume nele, mas na requerida, a especialidade na área.

Pois bem. Na forma do artigo 95 da Lei 8.078/90, em se tratando de ação coletiva sabe-se que em caso de procedência do pedido, a condenação será genérica, sendo certo que as eventuais vítimas dos fatos narrados deverão proceder na propositura de procedimento de liquidação de sentença.

Então, quanto aos danos alegados, é de se estabelecer como certa a exposição de produto impróprio para consumo e de se entender que a reparação de ordem moral e material, na forma dos artigos 6º, inciso VI, e 95, do CDC, será realizada individualmente, em sede de liquidação de sentença, por cada consumidor que comprovar efetivamente a ocorrência do nexo de causalidade e dos prejuízos suportados.

Nessa trilha, é de ser considerada incabível a hipótese de ressarcimento em dobro dos eventuais gastos materiais suportados pelos consumidores, porque absolutamente ausente qualquer comportamento abusivo da requerida que, simplesmente, colocou no mercado um produto que

não foi compatível com algumas máquinas.

Por fim, sopesando o arranho na imagem da requerida diante do benefício de alguns poucos consumidores, não vejo coerência na ampla divulgação do resultado da demanda.

Por todo o exposto, JULGO PROCEDENTE em parte o pedido e, com fundamento no disposto no art. 95 do Código de Defesa do Consumidor, condeno a Ré a indenizar os consumidores pelos danos materiais e morais causados pelos defeitos experimentados com a atualização KB2823324 do Windows 7, de acordo com os fatos narrados na inicial, a serem apurados em liquidação de sentença. Por outro lado, JULGO IMPROCEDENTES os pedidos de indenização por danos coletivos, de ampla publicidade do dispositivo da sentença e de ressarcimento em dobro de eventuais gastos.

Sem custas, por imperativo legal, e sem honorários, porque não evidenciada a má-fé.

P. R. I.

Rio de Janeiro, 04/07/2016.

**Paulo Assed Estefan - Juiz Titular**

---

Autos recebidos do MM. Dr. Juiz

Paulo Assed Estefan

Em \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Código de Autenticação: **4VZA.UKLB.JHJP.LY6F**

Este código pode ser verificado em: <http://www4.tjrj.jus.br/CertidaoCNJ/validacao.do>

