



Processo Administrativo – Procon n.º MPMG-0024.21.008412-5

Infrator: Microsoft do Brasil Importação e Comércio de Software e Video Games Ltda (Microsoft)

DECISÃO ADMINISTRATIVA

Vistos e etc.

O presente Procedimento foi instaurado com lastro em reclamação apresentada junto ao Setor de Atendimento do Procon-MG, através da qual se questiona a renovação automática de contrato firmado junto à representada do programa denominado “Xbox Game Pass Ultimate”.

Notificado a prestar esclarecimentos no bojo da investigação preliminar, o reclamado juntou aos autos o “Termos e condições das assinaturas Xbox”(fls.43).

Da análise do referido contrato de prestação de serviços da Microsoft, constatou-se a presença, em tese, de cláusula abusiva, incompatível com a boa fé e a equidade contratual, consistente em: renovação automática de contrato firmado por tempo determinado.

Determinou-se a oitiva da empresa requerida, tendo esta apresentado a defesa às fls.51/57.

Designou-se, então, audiência para tentativa de assinatura de Termo de Ajustamento de Conduta e transação administrativa (fls.93).

Memoriais apresentados às fls.96/105.

Após, vieram os autos para decisão.

É o necessário relatório.

Decido.



O procedimento revela-se regular, não se detectando qualquer vício formal que possa maculá-lo, estando apto a receber decisão meritória sobre as infrações em apuração nos autos do presente processo administrativo.

Inicialmente, insta destacar que ao contrário do alegado pelo fornecedor, o inciso IV, "a", do artigo 25, da Lei nº 8.625/93 (Lei Orgânica do Ministério Público) confere legitimidade ao Ministério Público para tutelar direitos e interesses dos consumidores, e, como tais, os usuários dos serviços fornecidos pelo infrator, conforme se extrai do referido dispositivo:

Art.25. Além das funções previstas nas Constituições Federal e Estadual, na Lei Orgânica e em outras leis, incumbe, ainda, ao Ministério Público:

(...)

IV- Promover o inquérito Civil e a ação civil pública, na forma da lei; para a proteção, prevenção e reparação dos danos causados ao meio ambiente, ao consumidor, aos bens e direitos de valor artístico, estético, histórico, turístico e paisagístico, e a outros interesses difusos, coletivos e individuais indisponíveis e homogêneos.

Esta demanda visa à proteção dos consumidores-usuários que adquiriram ou irão adquirir os serviços/produtos da empresa ré, consistente no programa "Xbox Game Pass", legitimando, dessa maneira, a atuação do parquet na defesa de seus direitos, em especial para coibir a prática abusiva da empresa recorrente em renovar automaticamente os contratos, sem a anuência prévia dos consumidores, contrariando manifestamente a ordem jurídica vigente.

Nesse sentido podem ser citados vários acórdãos do E. Superior Tribunal de Justiça, entre os quais:

PROCESSUAL CIVIL. AÇÃO COLETIVA. DIREITOS COLETIVOS, INDIVIDUAIS HOMOGÊNEOS E DIFUSOS. MINISTÉRIO PÚBLICO.



LEGITIMIDADE. JURISPRUDÊNCIA. AGRAVO DESPROVIDO. - O Ministério Público é parte legítima para ajuizar ação coletiva de proteção ao consumidor, inclusive para tutela de interesses e direitos coletivos e individuais homogêneos. (AGA 253636/SP, 4a Turma, DJ 05/06/2000, pág. 176).

Portanto, não procede o argumento de ilegitimidade ativa do Ministério Público, que age em defesa dos consumidores dos serviços adquiridos junto à ré e pela regularidade e eficiência na prestação do serviço público prestado pelo fornecedor, o qual possui crescente demanda em nosso país.

Sobre a juridicidade da conduta, constata-se que a empresa efetivamente descumpriu as normas de proteção consumerista, em especial sobre a previsão nos "Termos e Condições das assinaturas Xbox", de cláusula de renovação automática em contratos firmados por tempo determinado.

Com relação a tal prática, não merecem respaldo as alegações do fornecedor de falta de fundamentação e motivação da instauração do presente procedimento.

De início, verifica-se que a ora infratora prevê cláusula de renovação automática do contrato (Termos e Condições das assinaturas Xbox), entendendo-se que deva a mesma ser considerada nula de pleno direito, nos termos do artigo 51 do Código de Defesa do Consumidor, o qual preconiza: *"são nulas as cláusulas que estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade"*

Necessário observar que as relações contratuais por prazo determinado devem terminar no prazo estipulado nas cláusulas e, caso a empresa queira renovar o contrato, deve entrar em contato com o consumidor para que este autorize ou o próprio consumidor que firmou o contrato, já prevendo que o prazo está se esgotando, poderá assim expressar perante o fornecedor para autorizar a renovação.

2



Qualquer outro tipo de prática contrária ao acima explicado, nos pactos de prazo determinado e, especialmente, contendo cláusula que permite a revisão de valores anteriormente contratados, implica em abusividade por parte do fornecedor, configurando a obtenção de vantagem manifestamente excessiva, nos termos do artigo 39, inciso V, do CDC.

Vale observar, ainda, que todo o serviço fornecido ao consumidor após o contrato, sem sua anuência, é considerado "amostra grátis", não podendo o consumidor arcar com os custos. E, se há a prorrogação indevida do contrato e o consumidor, involuntariamente, paga aqueles valores, tem o direito de receber em dobro o que foi desembolsado (artigo 39, III e parágrafo único combinado com o parágrafo único do artigo 42, todos do CDC).

Em consonância com o CDC está a Jurisprudência. Vejamos:

EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL- RENOVAÇÃO AUTOMÁTICA DE ASSINATURA DE REVISTA - COBRANÇA INDEVIDA - INSCRIÇÃO NOS CADASTROS DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO - DANO MORAL CONFIGURADO - COMPENSAÇÃO FIXADA EM VALOR RAZOÁVEL - SENTENÇA MANTIDA. Na inscrição indevida em cadastros de restrição ao crédito, o dano moral se configura in re ipsa, ou seja, prescinde de prova. Na fixação do valor da compensação, imprescindível sejam levadas em consideração a proporcionalidade e razoabilidade, a fim de suprir o caráter punitivo-pedagógico do dano moral, não se afigurando, pelo seu montante, como exagerada a ponto de se constituir em fonte de renda, já que tem o nítido caráter compensatório. Se razoável o valor dos danos morais arbitrados pelo Magistrado primevo, não é cabível a sua redução (Processo 1.0145.15.010147-8/001. 16ª Câmara Cível, TJMG, relator: Marcos Henrique Caldeira Brant, julgado: 03/05/2017)

EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO DE RESTITUIÇÃO DE VALOR PAGO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS - ASSINATURA DE REVISTA - RENOVAÇÃO AUTOMÁTICA - PRÁTICA ABUSIVA - DEVOLUÇÃO EM DOBRO DEVIDA - ART. 42, PARÁGRAFO ÚNICO, DO CDC - DANO MORAL - INOCORRÊNCIA.- Constitui prática abusiva a renovação automática de assinatura de revista sem o consentimento expresso do consumidor. Nesse sentido, devem



ser devolvidas em dobro as parcelas indevida e injustificadamente debitadas do cartão de crédito do autor, após pedido administrativo de cancelamento.

- Meros dissabores e infortúnios decorrentes da demora do cancelamento de assinatura de revista não são aptos a gerar dano moral ao autor (Processo 1.0194.15.008028-2/001, Relator Domingos Coelho, TJMG, Julgamento: 24/01/2018)

APELAÇÃO CÍVEL. RESPONSABILIDADE CIVIL. DÉBITOS EM CONTA INDEVIDOS NA FATURA DE CARTÃO DE CRÉDITO DEVER DE INDENIZAR. Na questão de fundo, tenho que a sentença mereça ser confirmada, pois bem apanhou os elementos de convicção produzidos pelas partes, que apontam para a efetiva ocorrência do ato danoso e necessidade de restituição das parcelas indevidamente debitadas no cartão de crédito da autora. DESPROVERAM AMBOS OS APELOS. UNÂNIME. (Apelação Cível Nº 70030848907, Sexta Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Léo Romi Pilau Júnior, Julgado em 28/04/2011)

RESPONSABILIDADE CIVIL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. Renovação automática de assinatura de revista. Débito de valores do cartão do autor sem autorização. Devolução determinada. Ultrapassa o limite do desconforto na relação cotidiana situação em que o consumidor tem lançado no seu cartão de crédito débito de despesa desautorizada. Ausente sistema de tarifamento, a fixação do montante indenizatório ao dano extrapatrimonial está adstrita ao prudente arbitrio do juiz. Valor arbitrado em 1º Grau mantido. Apelação desprovida. Sentença mantida. Decisão unânime. (Apelação Cível Nº 70026481234, Décima Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Jorge Alberto Schreiner Pestana, Julgado em 29/10/2009)

RESPONSABILIDADE CIVIL. EDITORA GLOBO. ASSINATURA DE REVISTA. RENOVAÇÃO AUTOMÁTICA. ANUÊNCIA DO CONSUMIDOR AUSENTE. REPETIÇÃO DO INDÉBITO. POSSIBILIDADE. DANO MORAL. A renovação automática de assinatura de revista pela editora configura ato ilícito, nos termos do artigo 39, III, do CDC. Demonstrada a cobrança indevida de valores, a repetição é medida que se impõe. A prática abusiva da demandada acarreta dano moral indenizável. As adversidades sofridas pela autora, a aflição e o desequilíbrio em seu bem-estar, fugiram à normalidade e se constituíram em agressão à sua dignidade. Fixação do montante indenizatório considerando o grave equívoco da ré, o aborrecimento e o transtorno sofridos pelo demandante, além do caráter punitivo-compensatório da reparação. APELAÇÃO



DESPROVIDA. (Apelação Cível Nº 70033187774, Décima Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Túlio de Oliveira Martins, Julgado em 29/04/2010)

Portanto, sob a ótica consumerista, não pode o fornecedor apresentar um contrato de adesão firmado com prazo determinado e inserir uma cláusula autorizando a renovação automática sem que haja manifestação expressa e prévia do consumidor nesse sentido.

Vale observar, ainda, que não pode ser transferido ao consumidor o ônus de efetuar contato com o fornecedor para se desincumbir-se da renovação automática de "assinatura de revista", na medida em que é sabido o quanto o pedido de não renovação e o seu cancelamento é um serviço sabidamente dificultoso pelas empresas desse tipo.

Deflagra-se, com esta conduta, uma quebra de lealdade e confiança na relação estabelecida entre o consumidor e ao fornecedor, podendo-se afirmar a inobservância da boa-fé objetiva, rompendo a paridade que deveria existir entre as partes contratantes, pelo domínio absoluto da situação em mãos do fornecedor, na interpretação de termos aditivos e cláusulas por ela mesma construídas, sem qualquer participação do consumidor ou sua expressa anuência.

Portanto, não há dúvida de que é ilícita a conduta do fornecedor ao renovar automaticamente o contrato de prestação de seus serviços de assinatura de programas de serviços digitais, sem o prévio consentimento expresso do consumidor, debitando o valor dessa renovação em faturas de cartão de crédito ou débito de conta-corrente, fornecido inicialmente no contrato original.

Urge repisar, nesse contexto, que é direito básico do consumidor a proteção contra práticas abusivas (Lei federal nº 8078/90, art.6º, IV). Sendo assim, o Código proíbe determinadas condutas praticadas pelos fornecedores. As práticas abusivas caracterizam-se pela inobservância ou violação do dever genérico, de boa conduta, imposto pelos princípios gerais que orientam a relação de consumo, especialmente o da boa-fé e o da harmonia (Lei federal nº 8078/90, art. 4º, caput e III).



Insta realçar, por fim, que outros fornecedores de grande porte e de reconhecimento nacional, a exemplo da Adobe Systems Brasil Ltda, vem reconhecendo a abusividade e nulidade da cláusula de renovação automática em seus contratos de prestação de serviços, firmando com o Ministério Público de Minas Gerais Termos de Ajustamento de Conduta para fins de adequação à norma.

Diante do exposto, estabelecido que o fornecedor **MICROSOFT DO BRASIL IMPORTAÇÃO E COMÉRCIO DE SOFTWARE E VIDEO GAMES LTDA**, praticou a conduta descrita no feito, e não havendo como deixar de concluir que é ofensiva à tutela do consumidor, e, portanto, abusiva, reconheço, via de consequência, que perpetrou a prática infrativa consistente em praticar renovação automática do contrato (artigo 12, inciso VI, do Decreto n° 2181/97).

Dessa maneira, julgo procedente o presente processo administrativo para reconhecer a prática de conduta abusiva pela infratora **MICROSOFT DO BRASIL IMPORTAÇÃO E COMÉRCIO DE SOFTWARE E VIDEO GAMES LTDA**, nos termos apontado nos autos.

Levando em consideração a natureza das infrações, o alcance à massa de consumidores em geral e a potencialidade do dano, aplico à autuada a pena de multa, conforme artigo 56, inciso I, da Lei n.º 8.078/90 – Código de Defesa do Consumidor.

Atento aos dizeres do artigo 57 do CDC e artigos 24 e segs. do Decreto n.º 2.181/97 c/c Resolução PGJ n.º 14/2019, passo à graduação da penalidade administrativa:

a) A conduta praticada pela empresa figura no grupo III (item 19) do art. 21 da Resolução PGJ n.º 14/2019.



b) Com o intuito de se comensurar a condição econômica da reclamada dever-se-ia considerar a receita mensal média da mesma do exercício de 2020. Considerando que o fornecedor não juntou aos autos o DRE, bem como não ter impugnado o valor arbitrado por ocasião da audiência de conciliação, considero, para fins de aplicação de multa, e levando em consideração o porte da empresa, o valor de **R\$5.000.000.000,00 (cinco bilhões)**.

c) Conforme consta dos autos, ainda que existam elementos indicativos, não se pode apurar se a reclamada, com sua conduta, auferiu vantagem econômica em prejuízo dos consumidores;

d) Assim, fixo o valor da MULTA ADMINISTRATIVA a ser imposta pela prática do ato consumerista ilícito objeto deste Processo Administrativo em **R\$12.505.000,00 (doze milhões, quinhentos e cinco mil reais)**.

No presente caso incide as agravantes dispostas no artigo 26, do Decreto nº 2.181/97, inciso IV, pois tendo conhecimento do ato lesivo, deixou de tomar as providências para evitar ou mitigar suas consequências, bem como do inciso VI, pois ocasionou dano de caráter repetitivo, já que mais consumidores foram lesados, de forma contínua.

Pela incidência das agravantes expostas, aumento o valor da pena base em 1/5, conforme faculdade estabelecida no artigo 29 da Resolução PGJ n.º 14/2019. Desta feita, o valor da multa passa a ser de **R\$18.757.500,00 (dezoito milhões, setecentos e setenta e cinco mil, quinhentos reais)**.

Em razão da primariedade do infrator, reduzo a pena de 1/6 (atenuante do art. 25, inciso II, do Decreto nº 2181/97). Então, o valor passa a ser de **R\$15.631.250,00 (quinze milhões, seiscentos e trinta e hum mil, duzentos e cinquenta reais)**.

Considerando que o valor da multa redundou em valor superior aos valores de referência definidos pelo Código de Defesa do Consumidor (tabela anexa)



e, em atenção ao disposto no artigo 28, §4º da Resolução PGJ nº 14 de 2019, considero o valor de **R\$10.991.366,63 (dez milhões, novecentos e noventa e hum mil, trezentos e sessenta e seis reais, sessenta e três centavos) como definitivo**, à míngua de outros fatores que ainda possam incidir.

ISTO POSTO, determino:

- a) A notificação do fornecedor **MICROSOFT DO BRASIL IMPORTAÇÃO E COMÉRCIO DE SOFTWARE E VIDEO GAMES LTDA** para que suspenda imediatamente, nos termos dessa decisão, do artigo 56, inciso VI, da Lei 8.078/90 e do artigo 18, inciso VI, do Decreto 2.181/97, a conduta abusiva apontada na portaria inaugural;
- b) A notificação da referida empresa, na forma legal, para recolher, à conta do Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor o percentual de 90% (noventa por cento) da multa fixada acima, isto é, o montante de **R\$9.892.229,96 –nove milhões, oitocentos e noventa e dois mil, duzentos e vinte e nove reais, noventa e seis centavos**, por meio de boleto, nos termos do parágrafo único, do artigo 37 da Resolução PGJ nº 14/19, desde que o faça nos dez dias úteis contados da intimação, ainda que o prazo de vencimento do boleto seja maior;
- c) Ou apresente recurso, no prazo de dez dias, a contar da data de sua intimação, nos termos do art. 49, do Decreto nº 2.181/97;
- d) A notificação da referida empresa, com a emissão de boleto atualizado, a recolher o valor integral da multa no importe de **R\$10.991.366,63 (dez milhões, novecentos e noventa e hum mil, trezentos e sessenta e seis reais, sessenta e três centavos)**, no prazo de 30 (trinta) dias úteis, contados a partir da data de recebimento da nova notificação, nas hipóteses de ausência de recurso ou seu desprovimento ou não ocorrido o pagamento da multa com o desconto de dez por cento, nos prazos acima determinados;
- e) Na ausência de recurso, ou após o seu não-provimento, caso o valor da multa não tenha sido pago nos prazos acima estabelecidos, determino a inscrição do débito em dívida ativa, pelo PROCON Estadual, para posterior cobrança, com juros, correção

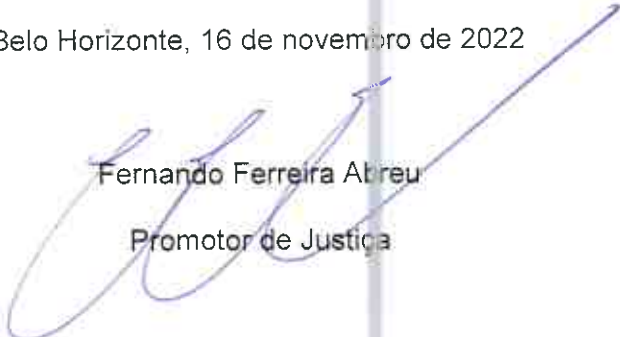


monetária e os demais acréscimos legais, na forma do caput do artigo 55 do Decreto n.º 2.181/97;

f) Após o trânsito em julgado desta decisão, proceda à inscrição do nome do infrator no cadastro de Fornecedores do Procon Estadual, nos termos do caput do artigo 44 da Lei 8078/90 e inciso II do artigo 58 do Decreto n.º 2.181/97.

Publique-se extrato dessa decisão no Diário Oficial Eletrônico do Ministério Público "DOMP/MG, e disponibilize o seu inteiro teor no site do PROCON – MG.

Belo Horizonte, 16 de novembro de 2022



Fernando Ferreira Abreu
Promotor de Justiça



PLANILHA DE CÁLCULO DE MULTA			
ATENÇÃO: INSERIR INFORMAÇÕES NOS CAMPOS DESTACADOS PELA COR CINZA			
Agosto de 2022			
Infrator	Microsoft		
Processo	0024.21.008412-5		
Motivo			
1 - RECEITA BRUTA			R\$ 5.000.000.000,00
Porte =>	Grande Porte	12	R\$ 416.666.666,67
2 - PORTE DA EMPRESA (PE)			
a	Micro Empresa	220	R\$ 0,00
b	Pequena Empresa	440	R\$ 0,00
c	Médio Porte	1000	R\$ 0,00
d	Grande Porte	5000	R\$ 5.000,00
3 - NATUREZA DA INFRAÇÃO			
a	Grupo I	1	3
b	Grupo II	2	
c	Grupo III	3	
d	Grupo IV	4	
4 - VANTAGEM			
a	Vantagem não apurada ou não auferida	1	1
b	Vantagem apurada	2	
Multa Base = PE + (REC BRUTA / 12 x 0,01) x (NAT) x (VAN)			R\$ 12.505.000,00
Multa Mínima = Multa base reduzida em 50%			R\$ 6.252.500,00
Multa Máxima = Multa base aumentada em 50%			R\$ 18.757.500,00
Valor da UFIR em 31/10/2000			1,0641
Taxa de juros SELIC acumulada de 01/11/2000 a 31/07/2022			244,31%
Valor da UFIR com juros até 31/07/2022			3,6638
Multa mínima correspondente a 200 UFIRs			R\$ 732,76
Multa máxima correspondente a 3.000.000 UFIRs			R\$ 10.991.366,63