

EXCELENTÍSSIMO SENHOR JUIZ DE DIREITO DA VARA CÍVEL DA  
CIRCUNSCRIÇÃO JUDICIÁRIA DE BRASÍLIA – DF.

André Caldas de Souza, brasileiro, solteiro, RG 1.719.709 SSP/DF, CPF  
539.612.931-04, residente e domiciliado no CA 8, lote 3, casa 9, Lago Norte  
– DF, CEP 71.505-508, vem à presença de Vossa Excelência ajuizar

AÇÃO DE RESSARCIMENTO C/C DANOS MORAIS

em face de Microsoft Informática Ltda., CNPJ 60.316.817/0001-03, situada a  
Av. Nações Unidas, 12.901 – Torre Norte – 31º andar, São Paulo SP Brasil,  
CEP 04578-000, telefone (11) 5504-2155, referida por *Microsoft*;

Positivo Informática, CNPJ: 081.243.735/0002-29, situada a Rua Senador  
Accioly Filho, 1021, Curitiba, PR, CEP 81310-000, referida por *Positivo In-*  
*formática*;

e

B2W Companhia Global do Varejo, CNPJ: 00.776.574/0001-56, Inscrição  
Municipal / Estadual 492.513.778.117, situada a Rua Sacadura Cabral, 102  
– parte – Saúde, Rio de Janeiro, RJ, CEP 20081-902, telefone (21) 2206-6300,  
referida por *Lojas Americanas*.

## DOS FATOS

O autor adquiriu um computador marca POSITIVO modelo “Notebook Positivo SIM 6280” através do site <http://www.americanas.com.br/>, que é a *loja virtual* da ré *Lojas Americanas*. No site, o computador não é oferecido desacompanhado de *sistema operacional*. Em contato por e-mail, a *Positivo Informática* mostra que esta prática de venda casada é uma imposição do fabricante.

Apesar de os computadores vendidos pelas *Lojas Americanas* e pela *Positivo Informática* funcionarem plenamente com uma enorme variedade de outros sistemas operacionais, as rés impõem que o consumidor faça contratos específicos de licenciamento de software em conjunto com a aquisição do equipamento. Consumidores são obrigados a escolher o modelo do equipamento de acordo com o sistema operacional que querem utilizar. Se o sistema de sua preferência não estiver disponível através de venda casada com algum equipamento, o consumidor é obrigado a contratar licenciamento de software com a empresa Microsoft, mesmo que não vá utilizar o software que acompanha o equipamento. **O custo do serviço de licenciamento do software está embutido no preço do computador. Este custo é substancial e passa de 30% do valor total.**

Existem vários sistemas operacionais e aplicativos que poderiam ser utilizados no lugar do que é imposto pelo fabricante. No lugar do *Windows 7 Home Premium*, disponibilizado compulsoriamente por venda casada, poderiam ser usados, por exemplo, os sistemas da própria *Microsoft*: *Windows 7 Professional*, *Windows 7 Ultimate*, *Windows Vista Home Premium*, *Windows Vista Business*, *Windows Vista Enterprise*, *Windows Vista Ultimate*, *Windows XP Home Edition* e *Windows XP Professional*. Além dos sistemas da família *Windows*, da *Microsoft*, existem vários outros que podem ser utilizados com computadores de uso geral. Para citar alguns, poderiam ser usados no lugar do *Windows*, os sistemas *Debian GNU/Linux*, *Ubuntu* (da empresa Canonical), *OpenSUSE* (da empresa Novell), *Fedora Linux* (da empresa Red Hat), *Red Hat Enterprise* (da empresa Red Hat), *Kurumin* (do Brasileiro Carlos E. Morimoto) e *Satux* (do Instituto de Tecnologia José Rocha Sérgio Cardoso).

Ao ligar o computador em sua própria casa, foi apresentado ao autor um contrato (Figura 4, página 18) com o qual é obrigado a concordar, sob pena de não ter permissão (licença) para utilizar o software que acompanha o equipamento. **Sem a adesão a este contrato, não é permitido ao consumidor, por constituir violação de direito autoral, fazer uso do software que acompanha o computador.** Insta salientar que consta do referido contrato que caso o consumidor não aceite seus termos, deverá entrar

em contato com o fabricante para devolução. Em detrimento da cláusula contratual que possibilita a devolução do software, o autor da ação entrou em contato com as rés *Positivo Informáticae Lojas Americanas* requerendo a devolução do software e o ressarcimento do valor correspondente, sem sucesso.

Ademais, não foi dada a oportunidade ao consumidor de tomar conhecimento prévio de seu conteúdo, em ofensa ao expresse conteúdo do artigo 46 do Código de Defesa do Consumidor.

O contrato que foi imposto pela *Positivo Informática* envolve uma terceira empresa, a ré *Microsoft*, desenvolvedora do software. Mediante a aceitação dos termos deste contrato, o autor receberia uma autorização (licença) para utilizar o software de autoria da ré *Microsoft*. Sobre a aceitação dos termos, consta do contrato:

“Usar o software representa a sua aceitação desses termos. Se você não aceitá-los, não use o software. Em vez disso, contate o fabricante ou instalador para conhecer a política de devolução. Você deve acatar esta diretiva, que pode limitar seus direitos ou exigir que você devolva o sistema inteiro no qual o software está instalado.”

O contrato também impõe, dentre outros, que:

1. O software não pode ser transferido a outro computador. (seção 2 item a)
2. Limitação ao número de equipamentos que podem se conectar com o computador. (seção 3 item e)
3. Várias outras limitações indesejáveis. (seção 3)

O contrato obriga o consumidor a aceitar violação de sua privacidade:

1. Os itens 4 e 5 da licença obrigam a aceitação de um monitoramento constante por parte da *Microsoft* para garantir que o usuário não está realizando operações consideradas indesejadas ou ilegais de acordo com o entendimento da empresa desenvolvedora do software.
2. Permitir que o software tome o controle do computador e pare de funcionar ou tenha funcionalidades reduzidas de acordo com a vontade da ré *Microsoft*, que desenvolve o software. Por exemplo,
  - (a) [...] desabilitar quaisquer alterações não autorizadas que possam interferir no uso correto do software.

- (b) verificar e remover softwares [...] não autorizados sabidamente relacionados a tais alterações não autorizadas.

Por não aceitar os termos do contrato que lhe foram impostos após a compra, e por não estar disposto a contratar, ou a arcar com os custos da contratação do licenciamento, o autor ficou impedido de utilizar o computador com o software que o acompanha. O autor da ação já dispunha de licença para utilizar legalmente outros sistemas operacionais. Sendo assim, procedeu com a instalação do sistema *Debian GNU/Linux*, como se o computador tivesse sido adquirido totalmente desacompanhado de software. Ao entrar em contato com a ré *Positivo Informática*, solicitando o ressarcimento do valor (embutido no preço) correspondente ao contrato de licenciamento dos softwares que acompanham o computador (Correspondência 1, página 20), o autor foi informado que a ré não estaria disposta a atender sua solicitação. A *Positivo Informática* respondeu que se o autor não queria um computador com *Windows*, deveria ter escolhido algum outro modelo que viesse com outro sistema operacional. Ou seja, a ré admite que apesar de os computadores funcionarem com uma gama de outros sistemas, a ré impõe a contratação de um software específico para cada modelo de acordo com suas estratégias de marketing.

O autor tentou contactar a ré *Positivo Informática* por várias vezes de modo a evitar o litígio. Mas a *Positivo Informática* sempre alegou que o modelo do computador comprado pelo autor deveria ter sido escolhido em função do software que o autor desejava adquirir em regime de venda casada (Correspondências 2 e 4, página 22).

A ré *Lojas Americanas*, também em contato por e-mail, afirma que o computador adquirido é vendido juntamente com o sistema operacional e demais softwares e que a venda de ambos não pode ser desvinculada. O autor tentou contactar também a ré *Lojas Americanas* por várias vezes, de modo a evitar o litígio (e.g.: Correspondência 5, página 24). No entanto, a ré se faz de desentendida e ignora a argumentação do autor. A ré ora trata a questão como se fosse um problema técnico, quando lhe informa (Correspondência 6, página 26):

“Em atenção ao seu contato, informamos que encaminhamos sua solicitação ao departamento de Suporte Técnico, sob protocolo 107155572.”

Ora trata a questão como se fosse uma reclamação sobre eventuais erros no anúncio, quando informa ao autor (Correspondência 8, página 27):

“Mediante seu contato, solicitamos a revisão na sinopse do ‘NOTE



SIM 6280 CORE I3 350M 4GB 500GB 14 W7P - POS' e não foi constatada divergência de informações no anúncio do item.”

É curioso notar que a ré *Lojas Americanas* chega a confessar que a venda é “*casada*” e que não é possível desatrelar a contratação do licenciamento de software da aquisição do equipamento (Correspondência 7, página 27).

## DO DIREITO

### Da Proibição da Venda Casada

O inciso I do artigo 39 do *Código de Defesa do Consumidor* (CDC — Lei Nº 8.078/1990) estabelece a proibição da *venda casada*:

“Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:

I – condicionar o fornecimento de produto ou de serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos;

[...]

### Da Configuração de Venda Casada

Ao efetuar a compra do computador fabricado pela ré *Positivo Informática* através do site da ré *Lojas Americanas*, o consumidor é obrigado a contratar o licenciamento dos seguintes softwares que o acompanham:

1. Windows 7 Home Premium.
2. Antivírus com assinatura de 1 ano.
3. Microsoft Word Starter 2010.
4. Excel Starter 2010.

#### **O custo da contratação já está embutido no preço do computador.**

Em comunicação por e-mail, ambas as rés afirmam que o computador pode ser adquirido somente se o consumidor se sujeitar à contratação do licenciamento do software incluso.

Existem empresas que oferecem diferentes sistemas operacionais que, dependendo do perfil do consumidor, são uma alternativa muito melhor e mais adequada que aqueles que são distribuídos em *venda casada* pelas rés. A

empresa Dell, por exemplo, oferece o mesmo computador com os sistemas *Windows 7 Home Basic*, *Windows 7 Home Premium* ou *Windows 7 Professional* a diferença do **preço embutido** entre essas versões do mesmo sistema chega a R\$ 147,00. A opção de escolha do sistema oferecida pela empresa Dell demonstra a existência de diferentes necessidades dos consumidores quanto ao sistema a ser instalado no computador.

Um fator bastante relevante para o interesse público, é o grande desperdício de dinheiro público que se tem com a prática abusiva da venda casada do computador com o sistema operacional e outros softwares. Não é incomum órgãos públicos já possuírem contratos de licença para uma versão específica de determinado sistema operacional, editor de textos, editor de planilha, software de apresentação e outros, mas posteriormente esses mesmos órgãos adquirem equipamentos com venda casada de todos esses aplicativos. A consequência é um desperdício que pode ultrapassar o valor de 50% do equipamento. Paga-se duas vezes pelo mesmo software um valor que poderia ser utilizado para adquirir outros equipamentos. Tal desperdício seria facilmente evitado se os fabricantes fornecessem a opção de se adquirir o equipamento sem nenhum software instalado.

## Da Não Aceitação do Contrato

Independentemente da configuração ou não da venda casada, ainda há que para utilizar o software adquirido, o consumidor é obrigado aceitar um contrato de licenciamento.

Motivos para a não aceitação do contrato neste caso concreto, são:

**Falta de conhecimento prévio de seu conteúdo.** Ao consumidor, não foi dada a oportunidade de tomar conhecimento prévio do conteúdo de tal contrato de licenciamento. Os termos do contrato foram apresentados pela primeira vez já na residência do autor, ao ligar o computador pela primeira vez. Em ofensa ao artigo 46 do *Código de Defesa do Consumidor*:

“Art. 46. Os contratos que regulam as relações de consumo não obrigarão os consumidores, se não lhes for dada a oportunidade de tomar conhecimento prévio de seu conteúdo, ou se os respectivos instrumentos forem redigidos de modo a dificultar a compreensão de seu sentido e alcance”

**Preferência.** O autor da ação nunca teve a intensão de contratar licenciamento de software da empresa Microsoft, haja visto que o sistema

operacional de sua preferência, chamado de *Debian GNU/Linux*, é disponibilizado gratuitamente e provê todo software necessário a suas atividades.

**Necessidade.** O sistema operacional e demais aplicativos fornecidos em venda casada não atendem às necessidades do autor da ação. Um sistema completo e que atende bem às necessidades do autor é o *Debian GNU/Linux*.

**O custo.** O autor da ação não deseja arcar com os custos do contrato de licenciamento, que são da ordem de R\$ 538,90.

**Obrigatoriedade de perpetuar a venda casada.** O contrato de licenciamento obriga o autor a perpetuar a venda casada, pois o item (a) do parágrafo 2, impede que o autor venda a terceiros o software desacompanhado do computador:

## **2. DIREITOS DE INSTALAÇÃO E USO.**

- a. **Uma Cópia por Computador.** A licença de software é consignada em caráter permanente ao computador com o qual o software é distribuído. Esse computador é o “computador licenciado”.

[...]

**Abuso de poder.** Cláusulas do contrato para o licenciamento do software permitem que a empresa Microsoft possa efetivamente controlar o computador do autor da ação de acordo com critérios próprios, desabilitando funcionalidades ou removendo aplicativos. O autor não concorda em especial com as seções 4 e 5(c) do contrato:

### **“4. ATIVAÇÃO OBRIGATÓRIA.**

A ativação associa o uso do software a um computador específico. Durante a ativação, o software enviará informações sobre o software e o computador à Microsoft. Essas informações incluem a versão, o idioma e a chave do produto (Product Key) do software, o endereço de protocolo de Internet do computador e as informações derivadas da configuração de hardware do computador. Para obter mais informações, visite o site [go.microsoft.com/fwlink/?Linkid=104609](http://go.microsoft.com/fwlink/?Linkid=104609).

Usar o software significa que você autoriza a transmissão dessas informações. Se tiver obtido a devida licença, você terá

o direito de usar a versão do software instalada durante o processo de instalação pelo tempo permitido para ativação. **A menos que o software seja ativado, você não terá o direito de usá-lo depois do tempo permitido para ativação.** Isso se destina a impedir o uso não licenciado. **É vedado burlar ou contornar a ativação.** Se o computador estiver conectado à Internet, o software poderá conectar-se automaticamente à Microsoft para ativação. Você também pode ativar o software manualmente pela Internet ou por telefone. Se você fizer isso, as taxas aplicáveis do serviço de Internet e de telefone poderão ser cobradas. Além disso, poderá ser necessário reativar o software se os componentes do computador ou o software forem alterados. **O software continuará exibindo um lembrete para a ativação até que você a execute.**

## 5. VALIDAÇÃO.

[...]

- c. Se, após um exame de validação, for constatado que o software é falsificado, foi licenciado indevidamente, não é um produto Windows original ou se incluir alterações não autorizadas, a funcionalidade e a experiência de uso do software serão afetadas. Por exemplo:

A Microsoft poderá

- reparar o software, remover, pôr em quarentena ou desabilitar quaisquer alterações não autorizadas que possam interferir no uso correto do software, inclusive fraude nas funções de ativação ou validação do software,
- verificar e remover softwares mal-intencionados ou não autorizados sabidamente relacionados a tais alterações não autorizadas ou
- emitir notificações indicando que o software foi licenciado de maneira imprópria ou não é um produto Windows original

e você poderá

- receber lembretes para obter uma cópia devidamente licenciada do software ou
- precisar seguir as instruções da Microsoft a fim de obter a devida licença para usar o software e reativá-

lo e talvez você não consiga

- usar nem continuar usando o software ou alguns dos recursos do software ou
- obter determinados upgrades ou atualizações da Microsoft.

[...]

**Violação de Intimidade.** Cláusulas do contrato para o licenciamento do software permitem que a empresa Microsoft possa **monitorar** as atividades do autor da ação para determinar se, segundo os critérios da *Microsoft*, o padrão de comportamento do consumidor não viola supostos direitos da ré *Microsoft*. Este é o caso da seção 5(b) do contrato:

## 5. VALIDAÇÃO.

[...]

- b. Periodicamente, o software poderá executar um exame de validação do software. Essa verificação poderá ser iniciada pelo software ou pela Microsoft. Para habilitar a função de ativação e as verificações de validação, periodicamente, o software poderá requerer atualizações ou downloads adicionais das funções de validação, licenciamento ou ativação do software. As atualizações ou os downloads são necessários para o funcionamento correto do software e podem ser baixados e instalados sem que outros avisos sejam emitidos a respeito. Durante ou após uma verificação de validação, o software poderá enviar informações sobre si mesmo, sobre o computador e os resultados da verificação à Microsoft. Essas informações incluem, por exemplo, a versão e a chave do produto (Product Key) do software, quaisquer alterações não autorizadas feitas nas funções de validação, licenciamento ou ativação do software, qualquer software mal-intencionado ou não autorizado relacionado que seja encontrado e o endereço do protocolo de Internet do computador. A Microsoft não usa as informações para identificar nem contatar você. Usar o software significa que você autoriza a transmissão dessas informações. Para obter mais informações sobre a validação e o que é enviado durante ou após uma verificação de validação, visite o site [go.microsoft.com/fwlink/?Linkid=104611](http://go.microsoft.com/fwlink/?Linkid=104611).

[...]

É importante frisar que a não aceitação do contrato não implica na obrigatoriedade da devolução do equipamento. Em especial, o texto

“Você deve acatar esta diretiva, que pode limitar seus direitos ou exigir que você devolva o sistema inteiro no qual o software está instalado.”

que consta do contrato de licenciamento contraria o inciso IX do artigo 39 do Código de Defesa do Consumidor:

“Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas: (Redação dada pela Lei nº 8.884, de 11.6.1994)

I – condicionar o fornecimento de produto ou de serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos;

[...]

IX – recusar a venda de bens ou a prestação de serviços, diretamente a quem se disponha a adquiri-los mediante pronto pagamento, ressalvados os casos de intermediação regulados em leis especiais;”

## **Do Direito da Concorrência**

O autor é parte legítima para pleitear em juízo sobre causas que ofendem o direito da concorrência nos termos do artigo 29 da lei 8.884/1994:

“Art. 29. Os prejudicados, por si ou pelos legitimados do art. 82 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, poderão ingressar em juízo para, em defesa de seus interesses individuais ou individuais homogêneos, obter a cessação de práticas que constituam infração da ordem econômica, bem como o recebimento de indenização por perdas e danos sofridos, independentemente do processo administrativo, que não será suspenso em virtude do ajuizamento de ação.”

O abuso praticado pelas empresas do setor de informática que obrigam a contratação de determinado licenciamento de software acarreta em concorrência desleal, prejudicando empresas que fornecem a mesma qualidade de software. É de interesse de toda a sociedade a manutenção de concorrência

saudável. Em particular, outros sistemas operacionais e aplicativos são mais propensos a fomentar a indústria local, em contraposição aos softwares fornecido na forma de venda casada por empresas multinacionais como a Microsoft. Com o mercado monopolizado, as empresas do setor de TI passam a ser meros revendedores de tecnologia estrangeira. Sem este monopólio, grande parte do dinheiro ficaria no país e a mão de obra deixaria de ser mera revendedora de tecnologia para ser produtora de tecnologia.

Micro, pequenas, médias e grandes empresas são excluídas do mercado de produção, manutenção, personalização e suporte de software devido à prática de venda casada e devido a acordos escusos firmados entre empresas fornecedoras de software e fabricantes de computador.

É importante notar que abuso semelhante é praticado por outros fabricantes e comerciantes, além da *Positivo Informática* e das *Lojas Americanas*, **no Brasil e no exterior**, onde os consumidores são obrigados a contratar licenciamento de software da *Microsoft*. **Tal fato configura abuso de poder econômico em escala global por parte da ré *Microsoft***. Em especial, sugere infração da ordem econômica de acordo com a lei 8.884/1994:

“Art. 20. Constituem infração da ordem econômica, independentemente de culpa, os atos sob qualquer forma manifestados, que tenham por objeto ou possam produzir os seguintes efeitos, ainda que não sejam alcançados:

I – limitar, falsear ou de qualquer forma prejudicar a livre concorrência ou a livre iniciativa;

II – dominar mercado relevante de bens ou serviços;

[...]

IV – exercer de forma abusiva posição dominante.”

A infração é descrita pelo artigo 21 da mesma lei. O comportamento da ré *Microsoft* se enquadra em quase todos os incisos do artigo 21, que caracteriza as principais infrações da ordem econômica:

“Art. 21. As seguintes condutas, além de outras, na medida em que configurem hipótese prevista no art. 20 e seus incisos, caracterizam infração da ordem econômica;

[...]

II – obter ou influenciar a adoção de conduta comercial uniforme ou concertada entre concorrentes;

[...]

- IV – limitar ou impedir o acesso de novas empresas ao mercado;
- V – criar dificuldades à constituição, ao funcionamento ou ao desenvolvimento de empresa concorrente ou de fornecedor, adquirente ou financiador de bens ou serviços;
- VI – impedir o acesso de concorrente às fontes de insumo, matérias-primas, equipamentos ou tecnologia, bem como aos canais de distribuição;
- [...]
- X – regular mercados de bens ou serviços, estabelecendo acordos para limitar ou controlar a pesquisa e o desenvolvimento tecnológico, a produção de bens ou prestação de serviços, ou para dificultar investimentos destinados à produção de bens ou serviços ou à sua distribuição;
- XI – impor, no comércio de bens ou serviços, a distribuidores, varejistas e representantes, preços de revenda, descontos, condições de pagamento, quantidades mínimas ou máximas, margem de lucro ou quaisquer outras condições de comercialização relativos a negócios destes com terceiros;
- XII – discriminar adquirentes ou fornecedores de bens ou serviços por meio da fixação diferenciada de preços, ou de condições operacionais de venda ou prestação de serviços;
- XIII – recusar a venda de bens ou a prestação de serviços, dentro das condições de pagamento normais aos usos e costumes comerciais;
- XIV – dificultar ou romper a continuidade ou desenvolvimento de relações comerciais de prazo indeterminado em razão de recusa da outra parte em submeter-se a cláusulas e condições comerciais injustificáveis ou anticoncorrenciais;
- [...]
- XXIII – subordinar a venda de um bem à aquisição de outro ou à utilização de um serviço, ou subordinar a prestação de um serviço à utilização de outro ou à aquisição de um bem;
- [...]”

## **Do Valor a Ser Restituído**

Os valores a seguir foram estimados pelo valor do software vendido na *loja virtual* da ré *Lojas Americanas*.



**Windows 7 Home Premium.** R\$ 399,00.

**Antivírus com assinatura de 1 ano.** R\$ 109,90.

Os seguintes softwares tiveram seu valor estimado pela percepção do autor levando-se em conta o seu caráter de ter funcionalidades extremamente reduzidas, já que o autor não conseguiu informações sobre o real valor que está embutido no preço do computador adquirido. De fato, a impressão que se tem é que estes softwares são oferecidos apenas para fortalecer o monopólio da ré *Microsoft*.

**Microsoft Word Starter 2010.** R\$ 15,00.

**Excel Starter 2010.** R\$ 15,00.

## **Do Dano Moral**

### **Configuração do Dano Moral**

A venda casada configura dano moral por obrigar o consumidor a adquirir produtos ou serviços não desejados. No caso concreto, o consumidor requereu a compra do computador sem sistema operacional por várias vezes. Diante do requerimento as rés afirmaram expressamente ser proibido vender o computador sem o referido software. Tal conduta ofende a intimidade do consumidor tanto pela obrigação de comprar softwares de computador específicos quanto pelo tratamento a que foi submetido, pois as rés apresentavam respostas desconexas com o problema, tendo por objetivo óbvio que o consumidor desistisse do seu direito.

Quando por fim as rés responderam o autor tratando do problema apresentado, terminaram por confessar expressamente que a venda casada é prática uniforme. Sendo a compra conjunta com o pacote de softwares o único meio possível de aquisição do computador.

### **Caráter Punitivo e Preventivo**

Ressalta-se, para a função punitiva, que a ré *Microsoft* auferiu lucro exorbitante deste ato ilícito por ela praticado de forma reiterada em todo território nacional (em verdade, no globo). E exatamente no sentido de repudiar o lucro de atos ilícitos como este, são os ensinamentos de Cavalieri Filho:

“A indenização punitiva do dano moral deve ser também adotada quando o comportamento do ofensor se revelar particularmente reprovável — dolo ou culpa grave — e, ainda, nos casos em que,

independentemente de culpa, o agente obtiver lucro com o ato ilícito ou incorrer em reiteração da conduta ilícita”<sup>1</sup>

Tendo em vista que o prejuízo para a sociedade é diluído em formas difíceis de serem contabilizadas e que conseqüentemente o valor de cada causa individual é muito pequeno se comparado ao lucro em escala global que esta prática proporciona, faz-se necessário que o caráter punitivo e preventivo do dano moral seja eficaz, a ponto de inibir **de fato** a prática abusiva. Enquanto o caráter punitivo e preventivo não for, em comparação com o lucro proporcionado pela prática abusiva, suficiente para inibir tais abusos, o problema será recorrente. É importante frisar que o Código de Defesa do Consumidor reconhece, em seu artigo 4º a vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo:

“Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios:

I – reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo;

[...]

## **Recorrência**

O autor da ação já se viu obrigado a contratar software da Microsoft desta mesma maneira várias vezes. Já contratou software da Microsoft oferecido através de venda casada para logo em seguida apagá-lo do computador adquirido e instalar outro sistema em seu lugar. Por vezes, já deixou de realizar compras por precisar discutir com vendedores a questão da venda casada, evidentemente sem sucesso. O autor já passou pelo mesmo constrangimento diversas vezes, ao adquirir computadores para si próprio, para amigos e parentes.

## **DO PEDIDO**

Ante o exposto, o autor requer à Vossa Excelência:

---

<sup>1</sup>CAVALIERI FILHO, Sérgio. Programa de Responsabilidade Civil. 7ª ed. São Paulo: ATLAS, 2007 p. 91.

1. A citação dos réus para apresentar resposta sob pena de revelia.
2. A inversão do ônus da prova.
3. Declaração de existência da venda casada.
4. Cessação, de acordo com o artigo 29 da Lei 8.884/1994, das condutas que caracterizam infração da ordem econômica de acordo com os incisos II, IV, V, VI, X, XI, XII, XIII, XIV e XXIII do artigo 21.
5. **A rescisão do contrato de compra e venda dos softwares adquiridos — *Windows 7 Home Premium, Antivírus com assinatura de 1 ano, Microsoft Word Starter 2010 e Excel Starter 2010* —, haja vista a existência de venda casada, bem como a não aceitação dos termos do contrato de licenciamento por parte do consumidor, **condenando em ressarcir o valor correspondente aos softwares no montante de R\$ 538,90.****
6. A condenação em indenização no valor de R\$ 5.000,00.
7. Procedência dos pedidos.

Protesta provar o alegado por todos os meios garantidos em direito, em especial, pelos documentos, bem como o depoimento pessoal dos réus. Dá-se a causa o valor de R\$ 5.538,90.

Termos em que pede deferimento.

Brasília, 11 de julho de 2011,

---

Fernando Caldas de Souza  
OAB/DF: 27.804

## Apêndice A: documentação da abertura do produto

Por ter tentado sem sucesso adquirir o produto sem a venda casada, e já com a intenção de requerer o ressarcimento, o autor documentou todo o processo de abertura da embalagem do produto, sempre ressaltando o fato de que não tinha interesse em contratar o licenciamento do sistema operacional vendido em venda casada.



Figura 1: Com o computador ainda na embalagem, o autor não tem interesse em contratar o software que lhe foi imposto. Sua preferência é o sistema operacional *Debian GNU/Linux*.



Figura 2: Novamente, com o computador ainda na embalagem, o autor mostra que não tem interesse em contratar o software que lhe foi imposto. Sua preferência é o sistema operacional *Debian GNU/Linux*.

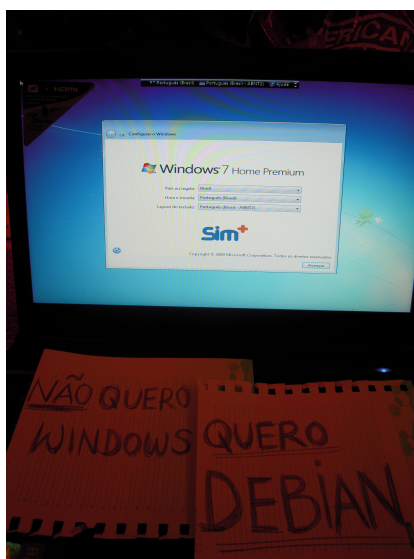


Figura 3: Ao ligar o computador, se é obrigado a contratar o serviço de licenciamento de software. O custo da contratação **já está incluído no preço**.

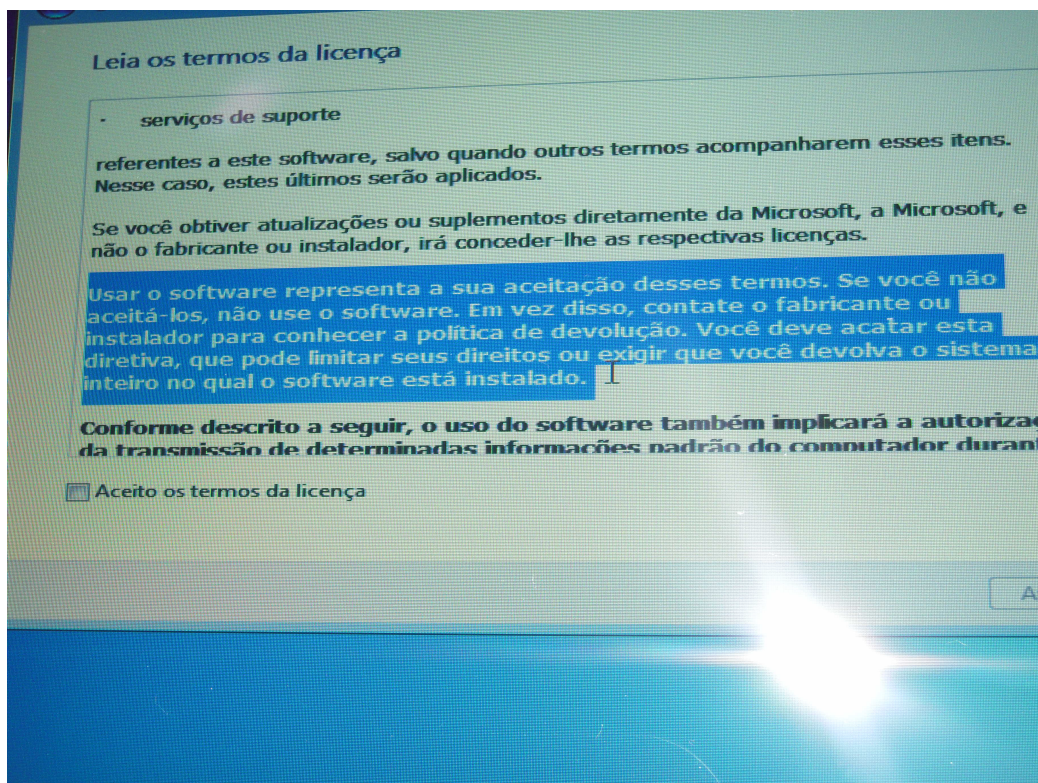


Figura 4: Ao ser ligado o computador apresentou um *contrato de licenciamento de software* e informou o autor sobre a política de devolução.



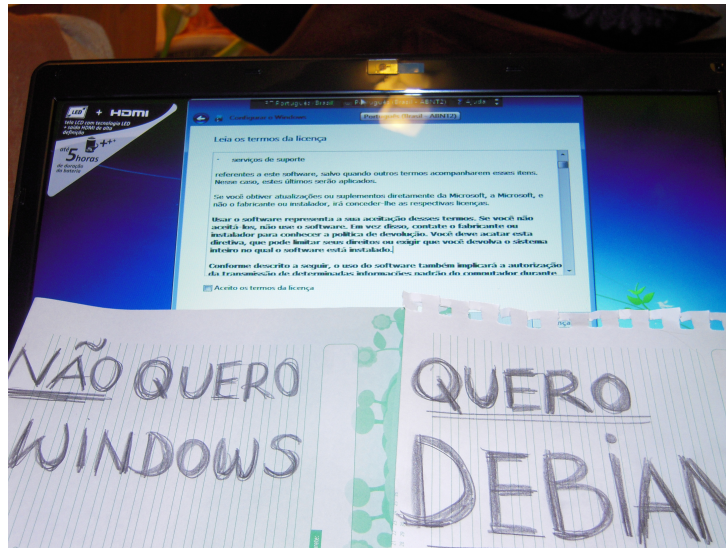


Figura 5: O sistema não dá outra opção a não ser aceitar o contrato. O autor registra em foto que não tem interesse em contratar o licenciamento de software que lhe é imposto.



Figura 6: O autor então instala o sistema operacional de sua escolha: *Debian GNU/Linux*.

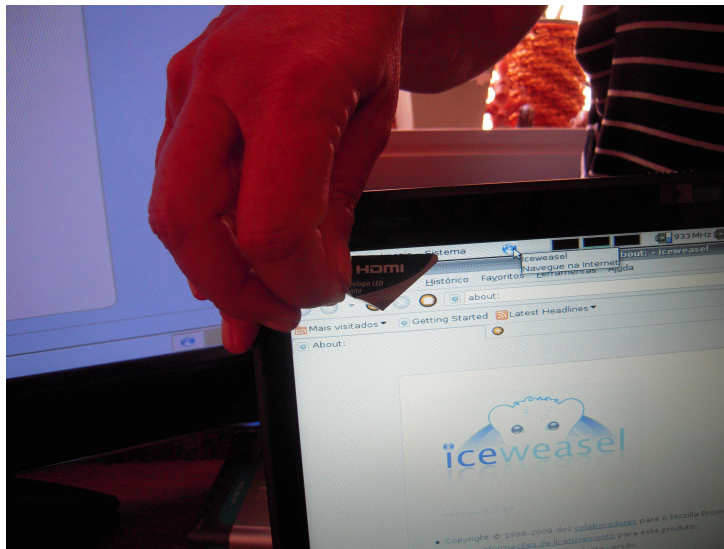


Figura 7: Por fim, o autor remove as etiquetas do equipamento.

## Apêndice B: correspondências

A seguir estão documentadas as comunicações feitas por e-mail com as rées *Positivo Informática* e *Lojas Americanas*. Primeiramente, o autor da ação procurou por meio eletrônico os serviços de atendimento ao consumidor. Posteriormente, fazer sua reclamação através do site <http://reclameaqui.com.br/>. As correspondências são bastante repetitivas, e algumas foram omitidas.

### SAC: *Positivo Informática*

O autor tentou contactar a ré *Positivo Informática* para obter o ressarcimento do valor referente à venda casada. Primeiramente foi enviado um e-mail para o endereço

`sac_info@positivo.com.br`.

Como não houve resposta o mesmo e-mail foi enviado para `positivoinformatica@positivo.com.br`.

**Correspondência 1:** Primeiro contato bem sucedido por e-mail com a ré *Positivo Informática*.

```
MIME-Version: 1.0
Received: by 10.231.171.6 with HTTP; Mon, 31 Jan 2011 06:56:50 -0800 (PST)
Date: Mon, 31 Jan 2011 12:56:50 -0200
Delivered-To: andre.em.caldas@gmail.com
```



Message-ID: <AANLkTimTMkAPEKM6GCat5S7v\_NXDB0q50dsjC0hVYEQb@mail.gmail.com>  
Subject: Compra de notebook Positivo SIM 6280.  
From: Andre Caldas <andre.em.caldas@gmail.com>  
To: positivoinformatica@positivo.com.br  
Content-Type: text/plain; charset=UTF-8  
Content-Transfer-Encoding: quoted-printable

Nome completo: André Caldas de Souza  
Telefone: (61) 3036-2052  
Equipamento: Notebook Positivo SIM 6280  
Número de série: 1A200GP1A  
Nota fiscal: 076033 29

Após tentar diretamente na loja das Americanas conversar com vendedores sobre a possibilidade de se comprar o notebook sem nenhum software incluso e obter apenas respostas negativas, fiz a compra através do site americanas.com.br, no endereço [http://www.americanas.com.br/produto/109199181/informatica/notebooks/outros/notebook-sim-c/-intel%C2%AE-core-i3-350m-2.27ghz-4gb-500gb-dvdrw-webcam-1.3mp-led-14\\_-windows-7-premium-sim](http://www.americanas.com.br/produto/109199181/informatica/notebooks/outros/notebook-sim-c/-intel%C2%AE-core-i3-350m-2.27ghz-4gb-500gb-dvdrw-webcam-1.3mp-led-14_-windows-7-premium-sim)

Conforme consta do contrato com a Microsoft, e por se tratar de venda casada, gostaria de solicitar o ressarcimento do valor correspondente ao software incluso:

1. Windows 7 Home Premium.
2. Antivírus com assinatura de 1 ano.
3. Adobe Acrobat Reader.
4. Windows Live Suite. (não sei nem o que é, mas não quero)
5. Microsoft Word Starter 2010.
6. Excel Starter 2010.

Venda casada é vedada ao fornecedor pelo código de defesa do consumidor, artigo 39 inciso I:

"Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas: (Redação dada pela Lei nº 8.884, de 11.6.1994)

I - condicionar o fornecimento de produto ou de serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos;"

Existe uma enorme quantidade de sistemas operacionais e outros softwares que podem ser utilizados com o notebook. Não é papel do fabricante de hardware definir qual VERSÃO de qual sistema o consumidor terá que usar. O fornecedor também não pode obrigar que o consumidor adquira softwares de "anti-vírus", editoração de texto, planilha, etc. Ao consumidor é facultada a escolha de qual versão de qual sistema utilizar. Também cabe ao consumidor escolher de que forma irá adquirir tais aplicativos. O consumidor pode adquirir softwares com outros fornecedores ou pode até mesmo já possuir "licenças" de utilização de software. Apenas o "windows 7" possui 6 versões distintas pelas quais não se pode optar devido à prática de venda casada. Eu particularmente, sou usuário do sistema Debian GNU/Linux, sistema operacional que atualmente já está instalado em meu novo SIM 6280. Mas poderia ser Ubuntu, Open SUSE, FreeBSD, Knoppix, Fedora, Mandriva, Windows XP (home, pró, xp1, xp2, xp3, etc), Windows vista (home basic, home premium, etc), se bem que estes últimos eu jamais instalaria pelo baixo padrão de segurança, qualidade e estabilidade. Ademais, a política empresarial da predatória da Microsoft gera um valor agregado odioso.

Gostaria de acrescentar que, apesar de acreditar ser desnecessário (já

que o procedimento não tem relação com a prática de venda casada), tomei o cuidado de inicializar o computador e realizar os procedimentos até o ponto em que fui apresentado com a EULA referente ao Windows 7 Home Premium. Na EULA se lê:

"Usar o software representa a sua aceitação desses termos. Se você não aceitá-los, não use o software. Em vez disso, contate o fabricante ou instalador para conhecer a política de devolução. Você deve acatar esta diretiva, que pode limitar seus direitos ou exigir que você devolva o sistema inteiro no qual o software está instalado."

Além do fator "venda casada", eu também não concordo com os termos da EULA da Microsoft. Gostaria de acrescentar, para evitar negociação desnecessária, que o que consta na EULA, na parte "[...]" ou exigir que você devolva o sistema inteiro "[...]" NÃO É LEI. Evidentemente que tal exigência violaria os incisos I e IX do artigo 39 do CDC:

"Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas: (Redação dada pela Lei nº 8.884, de 11.6.1994)

I - condicionar o fornecimento de produto ou de serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos;  
[...]

IX - recusar a venda de bens ou a prestação de serviços, diretamente a quem se disponha a adquiri-los mediante pronto pagamento, ressalvados os casos de intermediação regulados em leis especiais; (Redação dada pela Lei nº 8.884, de 11.6.1994)"

Então, reitero o pedido de ressarcimento dos valores correspondentes aos softwares descritos nos itens de 1 a 6.

Grato,  
André Caldas.

A resposta que foi dada ao autor foi essencialmente uma confissão de que a venda é casada e que é a *Positivo Informática* quem determina qual sistema será vendido com qual modelo de computador. O e-mail enviado ao autor pela *Positivo Informática* é reproduzido a seguir.

**Correspondência 2:** A ré *Positivo Informática* argumenta que a venda é casada porque o software é vendido junto com o computador. Essencialmente dizendo que o fato justifica a si mesmo.

From: <positivoinformatica@positivo.com.br>  
To: "Andre Caldas" <andre.em.caldas@gmail.com>  
Message-ID: <453d8d24fd6f402ab1bad8285f8d5b56@positivo.com.br>  
Date: Fri, 04 Feb 2011 11:59:00 -0200  
X-Priority: 3  
Subject: Re: Re: Compra de notebook Positivo SIM 6280.  
MIME-Version: 1.0  
Content-type: text/html; charset=Windows-1252  
Content-Transfer-Encoding: quoted-printable

Prezado Senhor André,

Em atenção ao seu e-mail, informamos que a Positivo Informática não realiza

"venda casada", os referidos softwares fazem parte da composição do produto inclusos na licença OEM, dessa forma, não poderemos atender sua solicitação.

Esclarecemos ainda que a Positivo Informática produz equipamentos que possuem o Linux instalado e demais softwares livres instalados, porém a escolha do produto deve ser realizada no momento da compra pelo cliente.

Permanecemos à disposição.

Atenciosamente,  
Andrey R.  
Central de Relacionamento Positivo  
www.positivoinformatica.com.br  
Viva melhor com Positivo

O autor então questiona a ré *Positivo Informática* sobre a política de devolução e ressarcimento que consta do contrato de licenciamento apresentado ao autor (Figura 4, página 18).

**Correspondência 3:** O autor questiona a ré *Positivo Informática* sobre a política de devolução mencionada no contrato de licenciamento que lhe foi apresentado no momento em que o computador foi ligado pela primeira vez.

```
MIME-Version: 1.0
Received: by 10.231.171.6 with HTTP; Fri, 4 Feb 2011 08:37:46 -0800 (PST)
In-Reply-To: <453d8d24fd6f402ab1bad8285f8d5b56@positivo.com.br>
References: <453d8d24fd6f402ab1bad8285f8d5b56@positivo.com.br>
Date: Fri, 4 Feb 2011 14:37:46 -0200
Delivered-To: andre.em.caldas@gmail.com
Message-ID: <AANLkTimqYB1JgMkzs6-j1ju8_fLymFmrAhfideS7rP+j@mail.gmail.com>
Subject: Re: Re: Compra de notebook Positivo SIM 6280.
From: Andre Caldas <andre.em.caldas@gmail.com>
To: =?UTF-8?Q?Positivo_Informática?=<positivoinformatica@positivo.com.br>
Content-Type: text/plain; charset=UTF-8
Content-Transfer-Encoding: quoted-printable
```

Olá,  
> Em atenção ao seu e-mail, informamos que a Positivo Informática não realiza  
> "venda casada", os referidos softwares fazem parte da composição do produto  
> inclusos na licença OEM, dessa forma, não poderemos atender sua solicitação.

Gostaria de saber, como é a política de devolução que é mencionada na EULA do sistema que veio com o meu computador.

André Caldas.

--

- Por que altera a ordem natural da conversação!
- Por que não?
- Eu não gosto, não.
- Você gosta quando copiam a mensagem original ao final do e-mail?

A resposta da *Positivo Informática* é que a devolução não é possível, contradizendo o próprio contrato que a ré tenta impor. A *Positivo Informática*

argumenta que o procedimento de venda casada é legal e que o autor deve aceitá-lo, já que o procedimento já era de seu conhecimento antes da compra.

**Correspondência 4:** *Positivo Informática* alega que o fato de a ré ter infringido o *Código de Defesa do Consumidor* (CDC — Lei Nº 8.078/1990) é irrelevante pois o autor tinha conhecimento da *venda casada* no momento em que efetuou a compra.

From: <positivoinformatica@positivo.com.br>  
To: "Andre Caldas" <andre.em.caldas@gmail.com>  
Message-ID: <541d5d553e904059b59ee83ae1a9a609@positivo.com.br>  
Date: Sat, 05 Feb 2011 19:43:16 -0200  
X-Priority: 3  
Subject: Re: Re: Re: Compra de notebook Positivo SIM 6280.

Prezado Senhor André,

Como informado no e-mail anterior, informamos que não é possível atender a sua solicitação de ressarcimento dos softwares, pois todos são OEM. Isto é, fazem parte do conjunto adquirido pelo cliente e cujo o qual foi adquirido com total conhecimento do comprador.

Desde já gratos pela compreensão.

Atenciosamente,  
Cleverson L.  
Central de Relacionamento Positivo  
www.positivoinformatica.com.br  
Viva melhor com Positivo

## **SAC: Lojas Americanas**

O autor entrou em contato por e-mail no dia 10/02/2011 com a ré *Lojas Americanas* informando sobre a questão da venda casada e questionando sobre a política para devolução do software.

**Correspondência 5:** Primeira solicitação feita à ré *Lojas Americanas* para que desfizesse a venda casada e ressarcisse o autor.

MIME-Version: 1.0  
Received: by 10.231.171.6 with HTTP; Thu, 10 Feb 2011 07:10:19 -0800 (PST)  
Date: Thu, 10 Feb 2011 13:10:19 -0200  
Delivered-To: andre.em.caldas@gmail.com  
Message-ID: <AANLkTim+eYqSGQB0crzi0FD0k5VhyUiA0dEyGYZbK9T@mail.gmail.com>  
Subject: Venda casada: pedido - 504534957.  
From: Andre Caldas <andre.em.caldas@gmail.com>  
To: sac.atendimento@americanas.com  
Content-Type: text/plain; charset=UTF-8  
Content-Transfer-Encoding: quoted-printable

Olá,

Minha correspondência é referente ao pedido 504534957.

Gostaria de ressaltar que se meu pedido for ignorado farei uma reclamação no site <http://reclameaqui.com.br/>

Ao ligar o computador que adquiri com as americanas, me foi apresentada a seguinte licença correspondente ao software que o acompanha:

"Usar o software representa a sua aceitação desses termos. Se você não aceitá-los, não use o software. Em vez disso, contate o fabricante ou instalador para conhecer a política de devolução. Você deve acatar esta diretiva, que pode limitar seus direitos ou exigir que você devolva o sistema inteiro no qual o software está instalado."

Gostaria de saber sobre a política de devolução do software em questão.

Entrei em contato com a Positivo Informática, mas me responderam que não poderiam atender minha solicitação. Como a "loja", o seja, vocês são solidários pelo código de defesa do consumidor, gostaria de solicitar de vocês o resarcimento do valor correspondente ao software incluso:

1. Windows 7 Home Premium.
2. Antivírus com assinatura de 1 ano.
3. Adobe Acrobat Reader.
4. Windows Live Suite. (não sei nem o que é, mas não quero)
5. Microsoft Word Starter 2010.
6. Excel Starter 2010.

Além da questão da licença de uso, gostaria de lembrar que pelo código de defesa do consumidor é vedada a prática de venda casada. O notebook que vocês me venderam não era ofertado desacompanhado do sistema operacional. A existência de um "contrato de licença" caracteriza sem dúvida alguma o atrelamento do produto (notebook) ao contrato de fornecimento de licença (produto? serviço?). Aqui está o artigo do CDC:

"Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas: (Redação dada pela Lei nº 8.884, de 11.6.1994)

I - condicionar o fornecimento de produto ou de serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos;"

Existe uma enorme quantidade de sistemas operacionais e outros softwares que podem ser utilizados com o notebook. Não é papel do fabricante de hardware definir qual VERSÃO de qual sistema o consumidor terá que usar. O fornecedor também não pode obrigar que o consumidor adquira softwares de "anti-vírus", editoração de texto, planilha, etc. Ao consumidor é facultada a escolha de qual versão de qual sistema utilizar. Também cabe ao consumidor escolher de que forma irá adquirir tais aplicativos. O consumidor pode adquirir softwares com outros fornecedores ou pode até mesmo já possuir "licenças" de utilização de software. Apenas o "windows 7" possui 6 versões distintas pelas quais não se pode optar devido à prática de venda casada. Eu particularmente, sou usuário do sistema Debian GNU/Linux, sistema operacional que atualmente já está instalado em meu novo SIM 6280. Mas poderia ser Ubuntu, Open SUSE, FreeBSD, Knoppix, Fedora, Mandriva, Windows XP (home, pró, xp1, xp2, xp3, etc), Windows vista (home basic, home premium, etc), se bem que estes últimos eu jamais instalaria pelo baixo padrão de segurança, qualidade e estabilidade.

Ademais, a política empresarial da predatória da Microsoft gera um valor agregado odioso.

Além do fator "venda casada", eu também não concordo com os termos da EULA da Microsoft. Gostaria de acrescentar, para evitar negociação desnecessária, que o que consta na EULA, na parte "[...] ou exigir que você devolva o sistema inteiro [...]" NÃO É LEI. Evidentemente que tal exigência violaria os incisos I e IX do artigo 39 do CDC:

"Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas: (Redação dada pela Lei nº 8.884, de 11.6.1994)

I - condicionar o fornecimento de produto ou de serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos;  
[...]

IX - recusar a venda de bens ou a prestação de serviços, diretamente a quem se disponha a adquiri-los mediante pronto pagamento, ressalvados os casos de intermediação regulados em leis especiais; (Redação dada pela Lei nº 8.884, de 11.6.1994)"

Então, reitero o pedido de ressarcimento dos valores correspondentes aos softwares descritos nos itens de 1 a 6.

Grato,  
André Caldas.

A ré inicialmente tratou o problema como se fosse uma falha técnica no computador. O autor recebeu ligação de técnicos e os informou que não havia problema técnico e que o que queria era saber da política de devolução do software. O técnico informou o autor que o software não precisava ser devolvido, pois o software é do autor e já está pago. No dia 15/02/2011 o autor novamente entrou em contato com o serviço de atendimento da ré *Lojas Americanas*.

**Correspondência 6:** O autor reitera à ré que o problema não é técnico e que sua solicitação é sobre o ressarcimento do sistema operacional da venda casada.

MIME-Version: 1.0  
Received: by 10.231.171.6 with HTTP; Tue, 15 Feb 2011 15:18:01 -0800 (PST)  
In-Reply-To: <CHILKAT-MID-d610a688-bd00-b1ee-3c52-0e051bc7b581@BWORSF12.la.ad.b2w>  
References: <CHILKAT-MID-d610a688-bd00-b1ee-3c52-0e051bc7b581@BWORSF12.la.ad.b2w>  
Date: Tue, 15 Feb 2011 21:18:01 -0200  
Delivered-To: andre.em.caldas@gmail.com  
Message-ID: <AANLkTimuidBYczu6Pmc-WSMmjCp=UFZKXkdjuCBk\_+rL@mail.gmail.com>  
Subject: Re: Venda casada: pedido - 504534957.  
From: Andre Caldas <andre.em.caldas@gmail.com>  
To: sac.atendimento@americanas.com  
Content-Type: text/plain; charset=UTF-8  
Content-Transfer-Encoding: quoted-printable

Olá!

> Em atenção ao seu contato, informamos que encaminhamos sua solicitação ao

> departamento de Suporte Técnico, sob protocolo 107155572. Pedimos  
> gentilmente que aguarde um posicionamento em até 2 (dois) dias úteis.

O Suporte Técnico me ligou. O problema não foi resolvido, obviamente,  
já que não é de natureza técnica. O que eu solicitei foi o  
ressarcimento do valor referente à venda casada de software.

Grato,  
André Caldas.

O serviço de atendimento da ré informou ao autor que não é possível a devolução apenas do software.

**Correspondência 7:** A ré afirma que não pode efetuar a devolução de apenas um dos itens da venda casada. Segundo a ré, o cancelamento só pode ser feito de maneira “casada”.

Date: Fri, 18 Feb 2011 17:52:53 -0200  
From: <sac.atendimento@americanas.com>  
Subject: Contato Atendimento - Americanas.com  
To: andre.em.caldas@gmail.com  
Message-ID: <CHILKAT-MID-77ee780d-1aa5-0bb4-ec5d-47dd077ee79d@BWORS12.la.ad.b2w>

Olá André Caldas De Souza,

Em atenção ao seu contato, informamos que não é possível cancelar  
somente um item do produto, somente é possível realizar o cancelamento  
do pedido.

Para outras informações sobre o nosso site acesse nossa Central de  
Atendimento, através do link  
<http://atendimento.americanas.com.br/>

Nosso horário de atendimento é das 09h às 21h.

Atenciosamente,  
WILLIAM DOUGLAS  
Atendimento Americanas.com  
[www.americanas.com](http://www.americanas.com)

Com a insistência do autor, a ré informa que não havia divergência alguma entre o que estava anunciado e o que foi entregue, e que por isso a devolução do software não seria possível. A ré ignora o *Código de Defesa do Consumidor* (CDC — Lei N° 8.078/1990) e todo o argumento legal que foi feito nas comunicações que partiram do autor e prossegue com o seu monólogo. Mais uma vez, a ré confirma que a venda é casada e que não está disposta a desfazer seu erro.

**Correspondência 8:** A ré responde ao autor ignorando suas colocações legais e respondendo questões a não relacionadas à solicitação do autor.

Date: Wed, 23 Feb 2011 00:44:09 -0300  
From: <sac.atendimento@americanas.com>  
Subject: RE: Re: Contato Atendimento - Americanas.com  
To: andre.em.caldas@gmail.com  
Message-ID: <CHILKAT-MID-d47fd825-ef58-9e82-4cae-0ed012f6aeb0@BWORS12.la.ad.b2w>

Olá André Caldas De Souza,

Mediante seu contato, solicitamos a revisão na sinopse do "NOTE SIM 6280 CORE I3 350M 4GB 500GB 14 W7P - POS" e não foi constatada divergência de informações no anúncio do item.

Portanto, a informação atual é que realmente o produto disponível em nosso site é softwares inclusos: Antivírus grátis por 1 ano, Adobe® Acrobat Reader®, Windows® Live Suite, Microsoft® Word® Starter 2010, Excel® Starter 2010 e Sistema de Recuperação Eletrônico e sistema Operacional Windows® 7 Home Premium Autêntico .

Agradecemos o seu contato, ficando aqui registrado nosso respeito e transparência a nossos clientes e amigos.

Atenciosamente,  
MARCELO BOSCO  
Trocas & Devoluções  
www.americanas.com

Para impedir que a ré continuasse ignorando o argumento legal de violação do *Código de Defesa do Consumidor*, o autor solicita um posicionamento da empresa.

**Correspondência 9:** O autor é firme em esclarecer que está solicitando o ressarcimento apenas dos softwares oferecidos em regime de venda casada. O autor solicita um posicionamento da ré.

MIME-Version: 1.0  
Received: by 10.231.168.133 with HTTP; Thu, 17 Mar 2011 16:40:15 -0700 (PDT)  
In-Reply-To: <CHILKAT-MID-d47fd825-ef58-9e82-4cae-0ed012f6aeb0@BWORS12.la.ad.b2w>  
References: <CHILKAT-MID-d47fd825-ef58-9e82-4cae-0ed012f6aeb0@BWORS12.la.ad.b2w>  
Date: Thu, 17 Mar 2011 20:40:15 -0300  
Delivered-To: andre.em.caldas@gmail.com  
Message-ID: <AANLkTikN5XY8Q2jCSpZMUMgbbZzPgWox7\_znCN1BW66C@mail.gmail.com>  
Subject: Re: Re: Contato Atendimento - Americanas.com  
From: Andre Caldas <andre.em.caldas@gmail.com>  
To: sac.atendimento@americanas.com  
Content-Type: text/plain; charset=UTF-8  
Content-Transfer-Encoding: quoted-printable

Caro Marcelo Bosco,

Eu estou querendo pedir a devolução APENAS do software que é oferecido em modalidade de venda casada. A contratação do software tem custo embutido no produto é tal prática é considerada abusiva pelo artigo 39 do código de defesa do consumidor.

> Mediante seu contato, solicitamos a revisão na sinopse do "NOTE SIM 6280



> CORE I3 350M 4GB 500GB 14 W7P - POS" e não foi constatada divergência de  
> informações no anúncio do item.  
>  
> Portanto, a informação atual é que realmente o produto disponível em nosso  
> site é softwares inclusos: Antivírus grátis por 1 ano, Adobe® Acrobat  
> Reader®, Windows® Live Suite, Microsoft® Word® Starter 2010, Excel® Starter  
> 2010 e Sistema de Recuperação Eletrônico e sistema Operacional Windows® 7  
> Home Premium Autêntico .

Estou entendendo que o seu e-mail é uma recusa em atender a minha solicitação. Mas ao mesmo tempo, sua resposta demonstra falta de compreensão do problema. Gostaria que deixasse claro que compreende o exato teor da minha solicitação pra eu não me sentir como se estivesse sendo enrolado...

Grato,  
André Caldas.

--

- Por que altera a ordem natural da conversação!
- Por que não?
- Eu não gosto, não.
- Você gosta quando copiam a mensagem original ao final do e-mail?

A ré *Lojas Americanas* então coloca a culpa na ré *Positivo Informática*. No entanto, é importante observar que o fato de a *Positivo Informática* impor a venda casada não obriga ou, de outra forma permite, a ré *Lojas Americanas* a desobedecer a lei Nº 8.078/1990. Apesar da insistência do autor, a ré procura sempre ignorar o fator legal e trata o problema como se fosse técnico. Essencialmente a ré *Lojas Americanas* se aproveita da vulnerabilidade da posição do consumidor que não tem alternativas a não ser desistir da busca por uma solução amigável.

**Correspondência 10:** A ré continua a ignorar a solicitação do autor, e tratar o problema como se fosse um problema técnico do equipamento.

Date: Mon, 21 Mar 2011 14:08:20 -0300  
From: <sac.atendimento@americanas.com>  
Subject: RE: Re: Re: Contato Atendimento - Americanas.com  
To: andre.em.caldas@gmail.com  
Message-ID: <CHILKAT-MID-accff1ef-1a2b-61c2-0b8a-21ecb441a27d@BWORS12.la.ad.b2w>

Olá André Caldas De Souza,

Aproveitamos esta oportunidade para informar que os produtos do site são enviados aos clientes, no mesmo estado em que foram entregues pela fábrica em nosso Centro de Distribuição. O envio de eventuais peças faltantes, ou informações sobre o manuseio e instalação são feitas diretamente com o fabricante. É ele que garante a quantidade, qualidade, e conformidade do produto, liberando o mesmo, somente após os testes técnicos necessários. Desta forma, será necessário primeiramente contato com o Fornecedor Positivo, através do telefone SAC:(11) 4002-6440 (Curitiba/ Belo Horizonte/ Brasília/ São Paulo - Capital) / 0800 644-7500 (para o restante do Brasil).

Atenciosamente,  
Eliane Marques  
Atendimento Americanas  
www.americanas.com

## Reclamação Através do *ReclameAqui.com.br*

No dia 18/02/2011 o autor fez uma reclamação sobre a questão da venda casada no site <http://reclameaqui.com.br/>. Uma resposta da ré foi apresentada de fato no dia 09/06/2011. Passados quase quatro meses, em sua resposta, a ré afirma desconhecer a existência do contrato de licenciamento de software. Contrato esse que foi apresentado ao autor na tela do computador assim que este foi ligado (Figura 4, página 18). O autor da ação entende que a ré não está levando sua solicitação a sério e está apenas embromando para que o autor desista de seus direitos. A URL da reclamação é:

<http://www.reclameaqui.com.br/1080821/positivo-informatica/se-recusa-a-aceitar-devolucao-de-software/>

**Correspondência 11:** Por fim, a ré *Positivo Informática* afirma desconhecer o contrato de licenciamento de software que é apresentado no momento que o computador é ligado pela primeira vez. O autor da ação decide pelo litígio.

Réplica da Empresa                      Quinta-feira, 09 de Junho de 2011 - 08:59

Prezado André Caldas de Souza,

Desconhecemos qualquer contrato de utilização de sistema operacional. Nossos equipamentos já são vendidos com softwares embarcados, porém vendemos produtos com softwares tanto da Microsoft quanto Linux para que o cliente utilize o sistema que mais lhe agrada.

Para maiores esclarecimentos orientamos ao senhor que entre em contato com nossa Central de Relacionamentos informando o número de série de seu produto para verificação de tal contrato.

Atenciosamente,  
Equipe Reclame Aqui - Positivo Informática  
4002-6440 (Belo Horizonte, Brasília, Curitiba e São Paulo)  
08006447500 (Demais regiões)

Vale lembrar que o software que acompanha o computador não se enquadra na definição de *software embarcado*. O software é embarcado quando o dispositivo é dedicado e não de uso geral. Por exemplo, o software que roda em um microondas, uma geladeira, uma máquina de lavar ou um televisor é considerado *software embarcado*.

## Apêndice C: contrato de licenciamento

O contrato de licenciamento imposto pela venda casa foi apresentado ao consumidor apenas na tela do computador. Nenhum documento em papel acompanhava o produto. A cópia do contrato “*Termos de Licença para Software Microsoft*”, anexado ao processo, foi obtido do site da ré *Microsoft*.