



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

2ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte –
Comarca da Capital

MPRJ 2021.00852316

PORTARIA nº 49/2021

INQUÉRITO CIVIL nº 1164/2021

Ementa: Microsoft Informática Ltda. - CNPJ: 60.316.817/0001-03. Serviço de atendimento ao consumidor (SAC) via e-mail ineficiente. Falha na prestação do serviço.

CONSIDERANDO os fatos relatados na reclamação da consumidora, Sra. Rosa Fernanda Ignacio, feita através do sistema de Ouvidoria do MPRJ, noticiando que o serviço de atendimento ao consumidor (SAC) da loja de varejo virtual da 'Microsoft Informática', o que é feito exclusivamente via 'e-mail' para o consumidor doméstico, não funcionaria a contento, já que realizou compra de uma 'licença' do Office 365 Family na referida loja e, após ter verificado problemas no produto, não logrou êxito em manter contato com a mesma, diante da lentidão nas respostas e ausência de atendimento por telefone e/ou presencial;

CONSIDERANDO serem os fatos passíveis de investigação e repressão por meio das medidas judiciais e extrajudiciais cabíveis por parte desta Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva, eis que, em tese, violadores de direitos coletivos, notadamente em razão do que dispõe o artigo 20, parágrafo 2º, do Código de Defesa do Consumidor, segundo o qual "*são impróprios os serviços que se mostrem inadequados para os fins que razoavelmente deles se esperam, bem como aqueles que não atendam as normas regulamentares de prestabilidade*";

CONSIDERANDO que a defesa do consumidor é garantia fundamental dos indivíduos, a ser promovida pelo Estado (artigo 5º, inciso XXXII, da CRFB de 1988);

CONSIDERANDO ser o Ministério Público "*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*", competindo-lhe "*zelar pelo efetivo respeito dos poderes públicos e dos serviços de relevância pública aos direitos assegurados nesta Constituição, promovendo as medidas necessárias a sua garantia e promover o inquérito civil e a ação civil pública, para a proteção do patrimônio público e social, do meio ambiente e de outros interesses*



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

2ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte –
Comarca da Capital

difusos e coletivos” (artigos 127, *caput*, e 129, incisos II e III, da Constituição da República c/c arts. 81 e 82 do Código de Proteção e Defesa do Consumidor);

RESOLVE o Promotor de Justiça abaixo assinado instaurar **INQUÉRITO CIVIL**, com base na representação anexa, para adoção das medidas investigatórias cabíveis, determinando, para tanto, a realização das seguintes diligências:

1. Registro, colacionando-se esta portaria à frente da fl. 02 do presente procedimento, e autuação, sob a seguinte ementa, que deve constar da capa dos autos: *Microsoft Informática Ltda. - CNPJ: 60.316.817/0001-03. Serviço de atendimento ao consumidor (SAC) via e-mail ineficiente. Falha na prestação do serviço*;
2. Com cópia da representação e desta portaria, oficie-se à investigada Microsoft Informática Ltda., requisitando, no prazo de até 30 (trinta) dias, preste esclarecimentos precisos sobre os fatos narrados, enviando os documentos pertinentes;
3. Notifique-se o CAO Consumidor solicitando pesquisa em banco de dados de proteção ao consumidor, na forma da Recomendação CGMP Nº 01/17, acerca da existência de reclamações atinentes ao objeto da presente investigação;
4. A publicação da presente, na forma do artigo 23 da Resolução GPGJ nº 2.227/18, além do encaminhamento de extrato da presente portaria, por meio de arquivo digital, para viabilizar a publicação na imprensa oficial, ao CAO Consumidor, na forma do mesmo ato normativo.

Rio de Janeiro, 26 de outubro de 2021.

RODRIGO TERRA
Promotor de Justiça