

Fernando Nery: Falha no Windows 7 pode gerar dever de indenizar

No ano de 1980 o jovem empresário Bill Gates ofereceu uma solução à IBM, a comunicação entre o homem e o computador, o software. Não aceitando vendê-lo por preço único, concentrou sua proposta no direito de possuir instalada a primeira versão de seu produto em cada um dos computadores fabricados pela IBM, com a liberdade de vender diretamente os direitos de uso do software ao consumidor quando fosse necessária a atualização.

Foi desse modo que surgiu a bilionária Microsoft. A mega empresa evoluiu ao longo das décadas adquirindo perícia em construir programas de computador pessoal (softwares) e mantê-los seguros de invasões criminosas por meio de suas constantes atualizações.

A estratégia de vendas foi tão forte que atualmente quase todo mundo possui um software da Microsoft, desde usuários domésticos até empresas de grande porte.

É claro que os softwares são vulneráveis e não estão livres de invasões, mas oferecem uma estabilidade básica para a produção das atividades diárias de seus consumidores.

Contudo, nesta semana, diversos computadores no Brasil tiveram problemas com a atualização KB2823324 do Windows 7. Muitos deles simplesmente travaram após o download do produto não sendo possível reinicializá-los.

Causa perplexidade a orientação oficial veiculada pela mega empresa aos consumidores, pois sugere que se desligue o mecanismo de atualizações automáticas (o que é totalmente contrário às suas recomendações de bom uso do produto nos termos do contrato. Mais estranha ainda foi a informação de que não se encontrou a solução para o travamento dos computadores que baixaram a atualização KB2823324 do Windows 7. Afinal, não parece que o problema do software estivesse longe do alcance de seus engenheiros, basta observar que na internet já foram publicados tutoriais para corrigir a falha.

De acordo com a licença de uso do Windows 7, quando você baixa uma atualização estará realizando um outro contrato para uso da nova versão instalada. Sendo assim, podemos considerar que o produto, o software instável da atualização (Win7 KB2823324), está impróprio para o consumo (uso), pois não funciona.

A ausência de sugestão de alternativas para fazer com que o software funcione, leva os consumidores a buscarem forçosamente um meio para solucionar o problema (tempo é dinheiro). É quando alguns se atrevem a corrigir a referida falha por si mesmos, ocasionando com esta conduta uma violação aos termos da licença de uso. Do ponto de vista jurídico, isto poderá implicar na perda da licença por uso indevido.

Feitas estas breves considerações, nos parece que ao deixar o consumidor sem uma solução oficial, tampouco identificar qualquer alternativa para reativação do software, configura-se em abuso de direito por parte da mega empresa *expert* em atualização de softwares, nos moldes do que dispõe o artigo 187 do Código Civil: “Também comete ato ilícito o titular de um direito que, ao exercê-lo, excede

manifestamente os limites impostos pelo seu fim econômico ou social, pela boa-fé ou pelos bons costumes.”

A sugestão é de que os consumidores que se sentirem lesados notifiquem a mega empresa, para o resguardo de todos seus direitos estampados no contrato. Isto porque parece plausível que os danos a que tenham dado causa deverão ser reparados (lucros cessantes, danos emergentes, danos materiais e morais, etc.)

Deve-se evitar a quebra do contrato, não adotando procedimentos que sejam contrários à licença, para não configurar mau uso (eximindo o fornecedor do produto).

O mínimo que se espera de uma mega empresa que nasceu e cresceu, tornando-se bilionária por produzir atualizações de softwares é a transparência e a boa fé contratual.

Date Created

12/04/2013