



11100496



08012.002596/2019-73



MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA

Nota Técnica n.º 10/2020/CSA-SENAACON/CGCTSA/DPDC/SENAACON/MJ

Processo n.º 08012.002596/2019-73

Representante: Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor

Representados: FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA. c/c FACEBOOK INC.

Assunto: Prática abusiva.

Classificação documental: ARA725

Ementa: Averiguação preliminar. Facebook. Transcrição de áudios de usuários sem autorização. Recurso de 'voz para texto' foi disponibilizado pelo Facebook Inc. aos usuários do Messenger localizados nos Estados Unidos da América, estando assim disponível apenas no e para o idioma inglês. Ausência de impacto da infração no Brasil. Sugestão de arquivamento.

Senhor Coordenador-Geral de Consultoria Técnica e Sanções Administrativas,

I. Relatório

Trata-se de Averiguação Preliminar iniciada de ofício no âmbito do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC), da Secretaria Nacional do Consumidor (SENAACON), do Ministério da Justiça e Segurança Pública (MJSP) em face das empresas Facebook Serviços Online do Brasil Ltda. (Representado) e Facebook Inc., em razão de notícia (9441947) sobre o pagamento de terceirizados para escutarem e transcreverem áudios de usuários de seus serviços, tais como o Messenger. Segundo noticiado, "os funcionários das empresas contratadas ouvem as conversas dos usuários do Facebook, mas não sabem por que o Facebook as quer transcritas".

Este Departamento iniciou a presente averiguação preliminar, *ex officio*, com base na notícia circulada no jornal Globo em 13 de agosto de 2019 (9441947). Sob o título "Facebook pagou terceirizados para ouvir e transcrever áudios de usuários do Messenger", a reportagem do jornal explicou que o Facebook pausou a prática após revelações de que a Amazon, a Apple e o Google escutavam conversas de seus assistentes de voz. A rede social confirmou o ato e afirmou que não mais o faria, alegou, também, que os funcionários terceirizados estavam verificando se a inteligência artificial da rede estava funcionando corretamente. Ainda, defendeu que os usuários no Messenger haviam escolhido a opção de ter seus áudios transcritos. Relativo a essa situação, o jornal expôs:

“Grandes empresas de tecnologia como Amazon e Apple foram questionadas por violar a privacidade de usuários ao coletar trechos de áudios de seus assistentes de voz e submetê-los a verificações por funcionários terceirizados. Em abril, a Bloomberg revelou que a Amazon tinha uma equipe de milhares de pessoas ao redor do mundo dedicadas a escutar conversas captadas pelo Alexa com o suposto objetivo de melhorar seu software, e que práticas similares haviam sido adotadas no Siri, da Apple, e no Google Assistente, da Alphabet. Apple e Google disseram que interromperam a prática, e a Amazon afirmou que permitirá aos usuários optar por não terem seus áudios verificados por terceiros (...) Segundo o Facebook, a transcrição dos áudios foi travada justamente após os questionamentos sobre as outras companhias tech. A rede social, que acabou de fechar um acordo com a Comissão Federal de Comércio dos EUA (FTC) para pagar uma multa de US\$ 5 bilhões e encerrar um processo de vazamento de dados no escândalo Cambridge Analytica, sempre negou que coletava áudios de usuários para personalizar anúncios ou determinar o que viam em seus feeds. O próprio Mark Zuckerberg, fundador e diretor executivo do Facebook, negou a prática em testemunho no Congresso americano em abril do ano passado (...) Em outras respostas enviadas ao Congresso dos EUA, a empresa disse que "só acessava" os microfones dos usuários com sua permissão. Mas não explicava o que acontecia depois com os áudios.”

Aos usuários, entretanto, não foi revelado que terceiros poderiam ouvi-los, fato esse que levou à consideração da tarefa como antiética. A reportagem abordou que uma das empresas que escutava os áudios era a TaskUs, a qual o Facebook era um de seus maiores clientes, e essa era usada para revisar conteúdo que violasse as políticas internas da rede social. Por fim, o Facebook afirmou que seus sistemas processavam “automaticamente conteúdos e comunicações que você e outros proveem para analisar o contexto e o que está neles”, e que os termos mencionam apenas “empresas e provedores de serviço que apoiam nosso negócio analisando como nossos produtos são utilizados”.

Partindo-se disso, este Departamento, mediante a Notificação nº 496/2019/CSA-SENA/CGCTSA/DPDC/SENA/CON (9441949), de 14 de agosto de 2019, solicitou ao Representado esclarecimentos acerca dos fatos narrados.

Em resposta (9510079), o Representado informou, em 21 de agosto de 2019, que não possuía poderes legais e/ou contratuais para representar, receber notificações, citações ou intimações dirigidas à empresa Facebook Inc., “com a qual não se confunde”, mas, afirmou que iria solicitar esclarecimentos a ela. Nesse contexto, requereu dilação de prazo para a apresentação dos esclarecimentos.

Sendo assim, em 11 de setembro de 2019, o Representado disponibilizou ao DPDC carta elaborada pelo Facebook Inc. (9685081) e solicitou que fosse tramitada em sigilo. A mencionada carta respondeu que as reportagens faziam alusão a um recurso que permitia aos usuários do Messenger optar por encaminhar e receber mensagens de voz em formato de texto. Esses podiam, pois, optar por terem suas mensagens de voz, ou mensagens de voz por eles recebidas, automaticamente convertidas em texto. Ademais, alegou que, como forma de testar e aprimorar ferramentas de inteligência artificial, é necessário a seleção aleatória de trechos de voz e sua análise restrita por pessoas que comparam a exatidão da transcrição automática em face do referido trecho de voz. O Facebook arguiu que diversas foram as proteções adotadas nesse contexto de análise humana de trechos de voz, incluindo a dissociação entre esses trechos e dados cadastrais da rede social, e, ainda, a adoção de um limite máximo em termos de extensão dos trechos.

Informou que providências, do tipo de distorcer o timbre de voz do usuário e impedir o *download* ou o compartilhamento dos trechos de voz sob análise, foram tomadas. Além disso,

informou que a análise humana de trechos de voz do Messenger no recurso mencionado foi suspensa até que o Facebook melhor avaliasse suas políticas a respeito.

Em anexo, completou que os usuários tinham a opção de converter esses trechos de voz em formato texto, de maneira que ficasse muito similar, assim, alguns telefones apresentavam uma transcrição do texto da caixa postal. E explicou o que segue:

“No Messenger, a transcrição de voz para texto não era realizada por humanos; a tecnologia de reconhecimento de voz baseada em inteligência artificial transcreve automaticamente os trechos de voz para os usuários que habilitarem esse recurso. Apesar do rápido avanço, essa tecnologia ainda está longe de ser perfeita. Ao lado de outras empresas, o Facebook está trabalhando para aperfeiçoar a ferramenta de inteligência artificial que possibilita o reconhecimento de voz, identificando o que funciona e o que ainda deixa a desejar. Para tanto, atuamos com parceiros que recorreram a pessoas para ouvir e transcrever trechos de voz selecionados aleatoriamente de um pequeno grupo de usuários que ativaram o recurso de transcrição no Messenger. Comparamos essas transcrições com as produzidas por nossa inteligência artificial, e utilizamos os resultados dessa comparação para aprimorar nossa tecnologia de reconhecimento de voz. O Facebook está empenhado em proteger a privacidade dos usuários e, nesse contexto, adotou diversas medidas relativas aos trechos de voz do Messenger que estavam sendo submetidos à análise humana, dentre as quais estão:

- a. promover a dissociação entre o trecho de voz e os dados cadastrais no Facebook, tais como nomes, fotos ou números de telefone;*
- b. tomar medidas para distorcer o timbre vocal de forma a torná-lo irreconhecível;*
- c. tomar medidas no sentido de assegurar que a impossibilidade de download ou compartilhamento desses trechos de voz por aqueles que estiverem conduzindo a análise; e*
- d. minimizar o volume de dados disponibilizados aos analistas, estabelecendo para tanto uma extensão máxima do trecho sob exame.”*

Por fim, elucidou que **o recurso já mencionado foi disponibilizado pelo Facebook Inc. apenas a usuários do Messenger localizados nos Estados Unidos da América e somente na língua inglesa**. A revisão humana em análise foi realizada por um breve período, sendo iniciada ao final de julho e interrompida em 2 de agosto de 2019, em espera de uma avaliação das políticas da rede social. Providências semelhantes também foram tomadas pelos parceiros do Facebook nesse segmento.

É o relatório, passa-se a opinar.

II. Fundamentação

No âmbito da Administração Pública, cada órgão ou repartição tem diferentes e específicas atribuições legais para garantir o direito dos cidadãos dentro de suas competências e especialidades. Na fiscalização das infrações às relações de consumo, todos os integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor têm competência concorrente no exercício do poder de polícia administrativo, cabendo à Secretaria Nacional do Consumidor a coordenação da Política Nacional de Defesa do Consumidor, sendo-lhe outorgadas as atribuições de planejar, elaborar, propor e coordenar a política nacional de proteção ao consumidor.

De acordo com o Decreto nº 9.360/2017, que aprovou a estrutura regimental do Ministério da Justiça, disciplinando a estrutura desta Secretaria, bem como do artigo 106 do Código de

Defesa do Consumidor e do artigo 3º do Decreto n. 2.181/97, a SENACON é um órgão federal que concentra suas atividades no planejamento, elaboração, coordenação e execução da Política Nacional das Relações de Consumo.

Nesse sentido, a SENACON conta com o Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor - DPDC que, de acordo com o art. 13, inc. II do Regimento Interno da Senacon (Portaria nº 905 de 24 de outubro de 2017), é órgão de assessoria da Secretaria Nacional do Consumidor na integração, na articulação e na coordenação do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor. Assim, de acordo com o inciso XI do mesmo artigo, compete ao DPDC fiscalizar demandas que envolvam relevante interesse geral e de âmbito nacional.

No que pertine às atribuições legais específicas do DPDC, deve ser destacado ainda o respeito do exercício ao Poder de Polícia entre a União, os Estados, os Municípios, e o Distrito Federal, o qual segue a distribuição constitucional das competências administrativas, com base no Princípio da Predominância do Interesse. Cabe ainda a apreciação de matérias e questões de predominante interesse geral, ao passo que aos Estados ficam afetas as matérias de predominante interesse regional e aos municípios concernem os assuntos de interesse local.

Nesse sentido, por meio da Nota Técnica nº 328 CGAJ/DPDC/2008, firmou-se entendimento de que ao DPDC compete prioritariamente a análise de questões que tenham repercussão nacional e interesse geral.

Pela análise dos autos, verifica-se que o representado, em sua petição 9685081, informou que o recurso de 'voz para texto' foi disponibilizado aos usuários do Messenger localizados nos Estados Unidos da América, estando assim disponível apenas no e para o idioma inglês.

Dessa maneira, considerando essa situação fática, diante da ausência de impacto da infração no Brasil e não havendo, nos autos, elementos probatórios que indiquem usuários localizados neste país, opina-se pelo arquivamento do caso.

III. Conclusão

Ante o exposto, sugere-se o arquivamento do presente feito, por exaurimento de finalidade, nos termos do art. 52 da Lei n.º 9.784, de 1999, sem prejuízo da reapreciação do assunto caso novos elementos sejam apresentados pelos eventuais interessados.

À consideração superior.

Brasília, na data da assinatura.

RAFAEL A. LOURENÇO

Coordenador de Sanções Administrativas Substituto

De acordo.

À Diretora do Departamento de Proteção e Defesa da Consumidor para apreciação.

LEONARDO ALBUQUERQUE MARQUES

Coordenador-Geral de Consultoria Técnica e Sanções Administrativas

De acordo.

Adotem-se as providências de praxe.

Arquivem-se.

JULIANA OLIVEIRA DOMINGUES

Diretora do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor



Documento assinado eletronicamente por **Juliana Oliveira Domingues, Diretor(a) do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor**, em 20/07/2020, às 22:57, conforme o § 1º do art. 6º e art. 10 do Decreto nº 8.539/2015.



Documento assinado eletronicamente por **Leonardo Albuquerque Marques, Coordenador(a)-Geral de Consultoria Técnica e Sanções Administrativas**, em 21/07/2020, às 15:22, conforme o § 1º do art. 6º e art. 10 do Decreto nº 8.539/2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://sei.autentica.mj.gov.br> informando o código verificador **11100496** e o código CRC **34AB295A**

O trâmite deste documento pode ser acompanhado pelo site <http://www.justica.gov.br/aceso-a-sistemas/protocolo> e tem validade de prova de registro de protocolo no Ministério da Justiça e Segurança Pública.