

PINHEIRONETO

ADVOGADOS

SÃO PAULO

R. Hungria, 1.100
01455-906
São Paulo - SP
t. +55 (11) 3247 8400

RIO DE JANEIRO

R. Humaitá, 275
16º andar
22261-005
Rio de Janeiro - RJ
t. +55 (21) 2506 1600

BRASÍLIA

SAFS. Quadra 2 Bloco B
Ed. Via Office - 3º andar
70070-600
Brasília - DF
t. +55 (61) 3312 9400

PALO ALTO

228 Hamilton Avenue,
3rd floor
CA 94301 USA
t. +1 650 798 5068

TÓQUIO

1-6-2 Marunouchi,
Chiyoda-ku, 21st floor
100-0005
Tokyo - Japan
t. +81 (3) 3216 7191

São Paulo, 20 de dezembro de 2023

PARA / TO:

Instituto Alana

A / C:

Thaís Roberta Rugolo

Criança e Consumo

Rua Fradique Coutinho, nº 50, 11º andar

Pinheiros – São Paulo/SP

CEP: 05416-000

thais.rugolo@alana.org.br

REF.:

Resposta à Carta de Instituto Alana sobre o Bing *chatbot* integrado à plataforma Skype.

Prezados(as),

Na qualidade de advogados de **MICROSOFT DO BRASIL IMPORTAÇÃO E COMÉRCIO DE SOFTWARE E VIDEO GAMES LTDA.** e **MICROSOFT INFORMÁTICA LTDA.** (“Microsoft”) (procuração anexa), acusamos o recebimento da carta (“Carta”) enviada por **INSTITUTO ALANA** (“Instituto Alana”), por meio de seu programa Criança e Consumo.

Agradecemos o envio da Carta referente ao Copilot no Skype, anteriormente chamado de Bing integrado ao Skype (“Copilot no Skype”). Reconhecemos e valorizamos muito o trabalho e o compromisso do Instituto Alana no que diz respeito à defesa dos interesses das crianças e dos adolescentes. Antes de abordar as questões levantadas na Carta, gostaríamos de apresentar o Skype, o Copilot no Skype e as preocupações da Microsoft em relação à segurança dos seus usuários, especialmente menores.

I. DA MICROSOFT E SUA PREOCUPAÇÃO COM PRIVACIDADE E SEGURANÇA DE DADOS

1. A Microsoft é empresa global de tecnologia que se destaca por oferecer uma ampla gama de produtos e serviços inovadores. Como uma das maiores empresas de software do mundo, a Microsoft desenvolve e comercializa sistemas operacionais, como o Windows, além de oferecer uma variedade de aplicativos e serviços, como o pacote Office e o Microsoft Teams. Com um foco contínuo na inovação e na criação de soluções tecnológicas, a Microsoft desempenha um papel fundamental no impulsionamento da transformação digital.

2. A Microsoft tem o compromisso de fornecer produtos e serviços que garantam a privacidade, segurança e proteção de dados pessoais de todos os usuários, com especial atenção ao tratamento de dados pessoais de crianças e adolescentes. Reconhecemos a importância de proteger a privacidade dos jovens e cumprir rigorosamente todas as leis e regulamentos aplicáveis.

3. A Microsoft implementa medidas técnicas e organizacionais avançadas para garantir a proteção dos dados pessoais e o cumprimento das leis de privacidade. Utilizamos práticas de segurança rigorosas para evitar o acesso não autorizado, uso indevido, divulgação ou alteração dos dados pessoais de nossos usuários, adotando abordagens como criptografia, controles de acesso e monitoramento contínuo.

4. O **Skype** é o software da Microsoft voltado para a comunicação online que possibilita que os usuários realizem videoconferências, liguem para números de telefones celulares, mandem mensagens instantâneas e compartilhem a tela.

5. Por outro lado, o **Bing** é a ferramenta de busca da Microsoft que possibilita que o usuário busque e encontre resultados na web através de palavras e expressões cotidianas, sem a necessidade de utilizar comandos especiais. O site da ferramenta Bing está disponível [aqui](#), o qual pode ser acessado para obtenção de um panorama compreensível da plataforma e de suas funcionalidades.¹

6. **Recentemente, a Microsoft integrou ao Skype o novo Bing chatbot, modelo alimentado por Inteligência Artificial, o que significa que os usuários**

¹ Disponível em <https://support.microsoft.com/pt-br/office/encontre-o-que-voc%C3%AA-precisa-com-pesquisa-da-microsoft-em-bing-0b64be13-f20f-4e17-82b6-4deaea4940fb>.

do Skype agora podem interagir com o Copilot no Skype (novo nome do Bing chatbot) para permitir que os usuários do Skype façam perguntas e encontrem respostas que são baseadas na rede mundial de computadores.² Ele foi concebido para fornecer aos usuários uma fonte de informação, inspiração e respostas a perguntas simples, abrangentes e criativas através de uma interface de conversação simples. A página disponível em <https://www.skype.com/en/blogs/2023-02-bing-bot-in-skype/> descreve detalhadamente como esta integração ocorre, bem como os inúmeros benefícios ao usuário.

7. Adicionalmente, a página “**Perguntas frequentes sobre Copilot**”, disponível em <https://learn.microsoft.com/pt-br/copilot/faq?source=recommendations>, esclarece aspectos sobre seu funcionamento, inclusive em relação a temas de segurança e privacidade.

8. Os **Termos de Uso da Microsoft**, disponíveis em português em <https://www.microsoft.com/pt-br/servicesagreement/>, estabelecem condições às quais se sujeitam todos os usuários de produtos e serviços da Microsoft. Os Termos de Uso se aplicam a todos os produtos listados [aqui](#),³ incluindo o Bing e o Skype. O Bing também tem termos de uso adicionais, disponíveis [aqui](#).⁴

9. Nos Termos de Uso da Microsoft, existe uma preocupação específica com a criação e utilização de contas (“Conta Microsoft”) por crianças. A Seção 4.iii. - “*Crianças e Contas*” aborda o tema e prevê que a criação de uma Conta Microsoft por um menor deve ser feita em conjunto com os pais ou tutores. Ao criar a conta, o menor precisa que um de seus pais ou tutor realize *login* em sua própria conta ou que um e-mail seja enviado a um dos pais ou tutor para aprovação. Neste caso, os pais ou tutor são responsáveis pela utilização da Conta Microsoft.

² O Bing Chat e todos os outros pontos de interação do Copilot estão sendo renomeados pela Microsoft simplesmente como “Copilot”. Portanto, o recurso de IA anteriormente conhecido como “Bing Chat” agora é “Copilot”.

³ Disponível em <https://www.microsoft.com/pt-br/servicesagreement/#serviceslist>.

⁴ Disponível em <https://www.bing.com/new/termsfuse>

Microsoft | Suporte Microsoft 365 Office Produtos Mais Toda a Microsoft

Microsoft Proteção para a Família

Visão Geral

Gerenciar seu grupo familiar

- Adicionar pessoas ao seu grupo de família
- Remover membros da família ou sair do grupo da família
- Aprender sobre papéis em um grupo familiar

Consentimento dos pais e contas de criança da Microsoft

- Coleta de dados e opções de

Gerenciando a autorização do responsável

Ajudar os usuários a navegar com segurança na web, aplicativos e conteúdo de jogos é uma das principais prioridades da Microsoft. Se você mora em uma região que exige permissão para criar uma conta e acessar os serviços Microsoft, você pode ser solicitado a solicitar ou fornecer a autorização do responsável.

- Por que sou obrigado a fornecer o consentimento, mesmo estando acima da idade estatutária?
- Por que me pediram para fornecer consentimento adicional?
- Como fornecer o consentimento dos pais

Se eles solicitaram seu consentimento, clique no link em sua solicitação por email, entre em sua conta Microsoft e aprove.

Se você não puder acessar sua conta, a criança poderá perder o acesso à conta. Você deve tentar recuperar a conta de adulto [aqui](#).

Disponível em <https://support.microsoft.com/pt-br/account-billing/gerenciando-a-autoriza%C3%A7%C3%A3o-do-respons%C3%A1vel-c6951746-8ee5-8461-0809-fbd755cd902e>

10. Além disso, o Microsoft Family Safety, uma aplicação da Microsoft disponível para Windows, Xbox, Android e iOS, permite que os pais estabeleçam limites de tempo de tela e restrinjam o acesso a aplicativos e jogos em dispositivos – por exemplo, com base em conteúdo e classificação etária. O aplicativo também fornece relatórios de atividades para que os pais possam acompanhar completamente as atividades realizadas por seus filhos em seus dispositivos. Para obter mais informações sobre o Microsoft Family Safety, acesse este [link](#).⁵

11. O Skype apresenta, ainda, medidas especiais com o intuito de proteger menores de idade contra tentativas de contato inadequadas feitas por estranhos na plataforma, como (i) apenas permitir que pessoas na lista de contato dos menores de idade os contatem via ligações de áudio e vídeo, mensagens e compartilhamento

⁵ Disponível em <https://www.microsoft.com/pt-br/microsoft-365/family-safety>

de tela; (ii) ocultar informações pessoais do menor, como idade, gênero e data de nascimento; e (iii) ocultar o perfil do menor nos resultados de busca, a menos que o perfil seja exatamente correspondente à busca realizada. **Essas medidas, no entanto, não são relevantes para o Copilot no Skype, pois o Copilot no Skype não está disponível para menores de 18 anos.**

12. Finalmente, a **Política de Privacidade da Microsoft**, disponível em português em <https://privacy.microsoft.com/pt-br/privacystatement>, traz detalhes sobre as atividades de tratamento de dados pessoais realizadas pela Microsoft em conexão com seus produtos e serviços. Há, na política, um capítulo específico para o Skype, e também informações relacionadas ao tratamento de dados pessoais realizado em conexão com o chat do Bing.

13. Considerando todas as informações e links apresentados acima, a Microsoft responde agora às questões trazidas na Carta.

II. RESPOSTAS AOS QUESTIONAMENTOS FEITOS NA CARTA

14. Seguem abaixo respostas aos questionamentos da Carta. As perguntas estão nos campos cinza. Respostas estão nos campos brancos. Embora respeitemos notícias do YouTube e o canal ICL Notícias, não podemos avaliar a veracidade, exatidão ou integridade de qualquer notícia publicada na mídia, conforme explicado mais detalhadamente em nossas respostas abaixo.

Solicitação de informações em relação aos produtos Skype, chatbot Bing e a proteção de crianças e adolescentes pela empresa,

*Chegou ao conhecimento do **Instituto Alana**, por meio de reportagem divulgada no programa ICL Notícias, que o chatbot Bing, integrado ao aplicativo Skype, estaria interagindo com usuários crianças de maneiras a gerarem dúvidas e preocupações. Especificamente, ao que consta na reportagem, o chatbot teria incentivado criança a utilizá-lo mesmo após ela ter afirmado que teria sido proibida por seu pai de fazê-lo. O chatbot teria garantido à criança, ainda, que a sua utilização pelo público infantil seria segura.*

Pergunta 1. *Há algum mecanismo de verificação etária e controle de acesso dos usuários implementado no Skype? Alguma restrição quanto à utilização do chatbot Bing no aplicativo?*

Sim. Todos os usuários do Skype são necessariamente autenticados através de uma Conta Microsoft. No caso dos produtos Microsoft que requerem acesso autenticado, como o Skype, quando um usuário indica que é menor de idade durante o registro da Conta Microsoft, os nossos serviços encaminham o usuário para o fluxo de Consentimento Parental Verificado (disponível [aqui](#)),⁶ que fornece um aviso e obtém o consentimento conforme exigido pela legislação aplicável.

O Skype não é dirigido a usuários com idade inferior a 13 anos (mais informações [aqui](#)).⁷ De qualquer forma, a integração do Bing Chat no Skype está limitada a usuários com idade superior a 18 anos. Portanto, **a Microsoft implementa, sim, mecanismos de verificação de idade e de controle de**

⁶ Disponível em <https://support.microsoft.com/pt-br/account-billing/gerenciando-a-autoriza%C3%A7%C3%A3o-do-respons%C3%A1vel-c6951746-8ee5-8461-0809-fbd755cd902e>

⁷ Disponível em <https://support.skype.com/pt-br/faq/FA10548/quais-sao-as-medidas-de-seguranca-em-vigor-para-proteger-as-criancas-no-skype#:~:text=Os%20sites%20e%20o%20software,sem%20a%20permiss%C3%A3o%20dos%20pais.>

acesso de usuários no Skype, autenticados através da sua Conta Microsoft, e não permite que usuários com menos de 18 anos utilizem o Copilot no Skype.

É muito importante mencionar que a notícia veiculada no canal ICL Notícias, no YouTube (disponível [aqui](#)),⁸ afirma expressamente que o celular que estava sendo utilizado pela criança não era o seu, mas sim o do seu irmão mais velho, e a idade do irmão mais velho não foi informada na notícia. Portanto, não há, na notícia, confirmação da idade do titular da conta no Skype.

Pergunta 2. *Quando questionado, ao que consta na reportagem, o ChatBot Bing teria afirmado categoricamente que pode ser utilizado por crianças de maneira segura. Foram conduzidas avaliações de impacto ou outras diligências que sustentem essa afirmação?*

Não há nenhum momento no vídeo/notícia em que o Copilot no Skype afirme que pode ser utilizado com segurança por crianças. A captura de tela do vídeo não traz isso, nem sequer o apresentador do vídeo faz essa afirmação.

É importante ressaltar que, como explicado na Pergunta 1 acima, **o Copilot no Skype não é disponibilizado para usuários com menos de 18 anos de idade, e a Microsoft implementa medidas de verificação etária e controle de acesso de usuários ao Skype.** Além disso, essa ferramenta foi desenvolvida considerando um conceito de IA responsável, em um processo que incluiu múltiplas avaliações de impacto para diversas ferramentas do produto, para garantir sua adequação a todos os públicos. Para mais informações acerca do processo de desenvolvimento do chat Bing, favor consultar “*O novo Bing: nossa abordagem para IA responsável*”, disponível [aqui](#).⁹ Conforme mencionado no documento, o Bing monitora continuamente o *feedback* em seu serviço de chat e se esforça para responder rapidamente às preocupações relatadas pelos usuários por meio do processo de Feedback ou do processo mais formal de Relatar uma Preocupação (disponível [aqui](#))¹⁰ e em todas as páginas do Bing).

⁸ Disponível em https://www.youtube.com/watch?time_continue=261&v=dKmy4itmY8U&embeds_referring_euri=https%3A%2F%2Fguiame.com.br%2F&source_ve_path=Mjq2NjMsMzY4NDIsMjY2NjY&feature=emb_logo.

⁹ Disponível em <https://support.microsoft.com/pt-br/topic/o-novo-bing-nossa-abordagem-para-ia-respons%C3%A1vel-45b5eae8-7466-43e1-ae98-b48f8ff8fd44>

¹⁰ Disponível em <https://www.microsoft.com/pt-br/concern/bing>

A Microsoft está empenhada em desenvolver sistemas de inteligência artificial que sejam seguros e responsáveis para os seus usuários, concebidos com supervisão humana e orientação proativa que ajudem a criar resultados mais benéficos e equitativos. Para isso, a Microsoft está atualmente trabalhando com *stakeholders* externos que representam os interesses de menores e famílias para compreender melhor as suas necessidades, bem como a considerar medidas de mitigação adicionais, conforme necessário.

A Microsoft reforçou o seu compromisso de responsabilidade ao lançar um documento denominado "*Microsoft Responsible AI Standard*", disponível [aqui](#),¹¹ que é um *framework* que orienta o desenvolvimento de inteligência artificial e ajuda a avaliar os impactos e os resultados da utilização da inteligência artificial como um todo.

Pergunta 3. *Ao receber a informação de que está interagindo com uma criança, o chatbot Bing adota salvaguardas específicas para garantir a segurança do usuário e que o serviço não seja utilizado para fins incompatíveis com a idade? Quais?*

Como já foi referido, **a integração do Copilot no Skype só está disponível para usuários com mais de 18 anos**. Portanto, o Copilot no Skype não deveria interagir com uma criança.

A Microsoft conta com mecanismos de verificação de idade e controle de acesso de usuários no Skype para garantir que o Copilot no Skype não seja usado por menores de idade. Portanto, sempre que o Copilot no Skype estiver se comunicando com um usuário, a inteligência artificial sabe, de fato, que está necessariamente se comunicando com um usuário maior de 18 anos.

No interesse de preservar a privacidade de seus usuários, a Microsoft conta com seus termos de uso e a aplicação das proibições de idade para evitar o acesso ao chat por menores, e não monitora as conversas de seus usuários com o Copilot no Skype para tentar verificar se determinado usuário pode ser uma criança, portanto a plataforma não pode adotar nenhuma proteção específica com base nessas informações.

¹¹ Disponível em <https://blogs.microsoft.com/on-the-issues/2022/06/21/microsofts-framework-for-building-ai-systems-responsibly/>

Pergunta 4. *Considerando que os termos de uso do Skype vedam a utilização do aplicativo por pessoas com menos de 13 anos, alguma providência é tomada pela plataforma quando o chatbot Bing é informado explicitamente que está interagindo com crianças?*

Favor consultar a resposta 3 acima.

15. Nós da Microsoft gostaríamos de enfatizar nosso compromisso firme com a proteção de dados pessoais, privacidade, segurança de dados e segurança de crianças. Nossa empresa leva essas questões extremamente a sério e entendemos a importância de manter a confiança e a transparência com nossos clientes e parceiros. Agradecemos por trazer essas preocupações à nossa atenção.

Atenciosamente,

Pinheiro Neto Advogados



Larissa Maria Galimberti Afonso
OAB/SP nº 248.527



Augusto Bittencourt Vieira
OAB/RS 97.053