PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR
FOLHA Nº 318

Processo Administrativo nº MPMG-0024.16.006031-5
Reclamado: DELL COMPUTADORES DO BRASIL LTDA.

TERMO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA (TAC)

O MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS, por meio do Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor (PROCON-MG), pelo Promotor de Justiça Fernando Ferreira Abreu, em exercício na 14ª Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor, e o fornecedor **DELL COMPUTADORES DO BRASIL LTDA.**, pessoa jurídica de direito privado inscrita no CNPJ/MF sob o nº 72.381.189/0001-10, com sede à Rua Industrial Belgraf, nº 400, bairro Medianeira, CEP: 92.990-000, Eldorado do Sul/RS, por seu representante legal, nos termos do artigo 129, III, da Constituição Federal, o § 6º do artigo 5º da Lei 7.357/85, os artigos 81 e 82 da Lei 8.078/90 – Código de Proteção e Defesa do Consumidor (CDC), artigo 6º do Decreto Federal nº 2.181/97, o artigo 20, da Resolução Conjunta PGJ CGMP n.º 03, de 20 de agosto de 2009 e o artigo 16, III, da Resolução PGJ nº 11/2011,

CONSIDERANDO que a defesa do Consumidor é direito fundamental (CF, Art.5º, inciso XXXII) e princípio da Ordem Econômica (CF, art. 170, inciso V);

CONSIDERANDO a natureza cogente das normas do Código de Defesa do Consumidor, de ordem pública e interesse social, na forma do artigo 1º da Lei 8078/90;

CONSIDERANDO o reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo, na forma do artigo 4º, inciso I, da Lei nº 8.078/90;

CONSIDERANDO que a relação de consumo se baseia na boa-fé e no equilíbrio entre consumidores e fornecedores (Lei nº 8.078/90, artigo 4º, inciso III);

CONSIDERANDO ser direito básico do consumidor, na forma do art. 6º, inciso VI a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

CONSIDERANDO que o fornecedor de produtos responde pelos vícios de qualidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor (Lei nº 8.078/90, art. 18);

CONSIDERANDO que constitui prática infrativa a colocação, no mercado de consumo, de qualquer produto em serviço impróprio ou inadequado ao que se destina ou que lhe diminua o valor (Decreto Federal nº 2.181/97, art. 12, inciso IX, alínea *d*);

PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR
FOLHA Nº 319

CONSIDERANDO que os órgãos públicos legitimados, entre os quais se insere o Ministério Público, para propor ação civil pública poderão tomar dos interessados compromisso de ajustamento de conduta às exigências legais, mediante cominações, que terão eficácia de título executivo extrajudicial, nos termos do parágrafo 6º do artigo 5º da Lei nº 7.347/85 e artigo 82, inciso I da Lei nº 8.078/90;

CONSIDERANDO que o fornecedor está disposto, independentemente de discussão do mérito da questão ora acordada e do reconhecimento de qualquer irregularidade porventura ocorrida, a buscar o aprimoramento no oferecimento de produtos e serviços e a harmonia na relação de consumo através da observância dos direitos básicos do consumidor;

RESOLVEM celebrar o presente **TERMO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA (TAC)**, nos seguintes termos:

CLÁUSULA PRIMEIRA: Este termo de ajustamento de conduta, com força de título executivo extrajudicial, tem por objeto a adequação da conduta do fornecedor ao que dispõem os artigos 18 da Lei nº 8.078/90; e artigo 12, inciso IX, alínea *d* do Decreto Federal nº 2.181/97;

CLÁUSULA SEGUNDA: Compromete-se o fornecedor a cumprir os termos do §1º do artigo 18 do Código de Defesa do Consumidor, efetuando o reparo de todos os computadores modelo DELL VOSTRO 5470 que apresentarem vício – especificamente em relação à (1) trinca na dobradiça da tela, (2) tela piscando e (3) rachadura de *palmrest* no **prazo de 30 (trinta) dias,** contados individualmente em relação a cada consumidor, a partir da entrega do produto para conserto;

§ 1º Para enquadramento do cliente no conceito de consumidor, o fornecedor adotará como critério a compra do equipamento e a emissão de nota fiscal de venda em nome de (1) pessoa física (CPF), (2) Microempresa (ME) e (3) Empresa de pequeno Porte (EPP).

§ 2º Considera-se como Microempresa (ME) ou Empresa de Pequeno Porte (EPP), para fins do enquadramento acima, a pessoa jurídica que tiver esse indicativo registrado em sua razão social atual – ME ou EPP –, de acordo com o registro nos sistemas da Receita Federal.

CLÁUSULA TERCEIRA: ultrapassado o prazo acima sem a realização do efetivo reparo, o fornecedor deverá, à escolha alternativa do consumidor: (1) efetuar a substituição do produto por outro de mesmo modelo, ou de modelo equivalente, em perfeitas condições de uso; (2) restituir imediatamente a quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos; (3) realizar o abatimento proporcional do preço.

PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR
FOLHA Nº 320

PARÁGRAFO ÚNICO: Caso o consumidor e a Dell cheguem a uma composição amigável, pela qual haja a solução do problema de modo distinto daquele previsto nas cláusulas anteriores, tal fato não será considerado como descumprimento do presente acordo, **desde que a solução compreenda, no mínimo, alguma das hipóteses do art. 18, §1º do Código de Defesa do Consumidor**.

CLÁUSULA QUARTA: O compromisso acima abrange todos os produtos DELL VOSTRO 5470 que vierem a apresentar ou já apresentaram vício no prazo de **até 3 (três) anos após a data da nota fiscal de compra**, período correspondente à vida útil do produto em média;

CLAUSULA QUINTA: fica estipulada multa pecuniária no valor de **R$ 7.000,00 (sete mil reais) reais**, por evento individualmente considerado, no caso de descumprimento das cláusulas segunda ou terceira em relação a cada consumidor, a ser recolhida para o Fundo Estadual de Proteção ao Consumidor – Conta nº 6141-7, Agência 1615-2, Banco do Brasil – sem prejuízo das medidas judiciais cabíveis, inclusive quanto à conversão da obrigação em perdas e danos, nos termos do art. 4º e art. 84 da Lei 8.078/90;

CLÁUSULA SEXTA: para viabilizar o cumprimento do ajustado nas cláusulas anteriores, o fornecedor se compromete, no prazo de 30 (trinta) dias, a **veicular comunicado**, pelo período de 90 (noventa) dias, aos consumidores adquirentes do referido produto, por intermédio de seu *website*, área de suporte do equipamento Vostro 5470[1], a respeito do teor das cláusulas segunda e terceira deste Termo de Ajustamento de Conduta, especificando a forma e o procedimento pelos quais serão efetuados os reparos;

§ 1º O fornecedor cumprirá o disposto na cláusula acima a respeito da divulgação dos procedimentos deste TAC em sua página na internet por meio da divulgação do seguinte texto informativo:

> Caso seu Vostro 5470 apresente problemas de fabricação relacionados a trinca na dobradiça da tela, tela piscando e/ou rachadura de palmrest, por favor entre em contato com nosso suporte técnico para o diagnóstico remoto e mais informações.

[1] O caminho de acesso à página é o seguinte: 1) acessar o site do fornecedor (http://www.dell.com.br), 2) clicar em "suporte" e, no menu de navegação, em "suporte por produto", 3) escolher o produto Vostro 5470, por meio de cliques em "Escolha entre todos os produtos", "Notebooks", "Vostro", "Vostro 5470".

A página de suporte técnico do produto Vostro 5470 também está disponível para acesso direto por meio do URL: http://www.dell.com/support/home/br/pt/brbsdt1/product-support/product/vostro-5470/diagnose.

PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR
FOLHA Nº 321

Caso o diagnóstico remoto detecte um desses problemas, a Dell, pelo período de 3 anos da aquisição por um canal oficial, reparará seu equipamento sem custos através de nosso serviço de remessa via correios;

§ 2º Fica estipulada, no caso de comprovação do descumprimento desta cláusula, multa pecuniária no valor de **R$ 100.000,00 (cem mil reais)**, a ser recolhida para o Fundo Estadual de Proteção ao Consumidor – Conta nº 6141-7, Agência 1615-2, Banco do Brasil – sem prejuízo das medidas judiciais cabíveis, inclusive quanto à conversão da obrigação em perdas e danos, nos termos do art. 4º e art. 84 da Lei 8.078/90;

CLÁUSULA SÉTIMA: A comprovação do descumprimento deste Termo, para fins de aplicação das multas previstas nas cláusulas quinta e sexta, §2º, que será apurado pela Promotoria de Justiça da Capital com atribuições para atuação no presente caso, deverá ser precedida de procedimento de investigação/apuração de irregularidades, com a notificação prévia do fornecedor, assegurados os direitos ao contraditório e à ampla defesa, nos moldes legais;

CLÁUSULA OITAVA: A celebração do compromisso de ajustamento suspenderá o curso do processo administrativo e, sendo comprovado o cumprimento deste Termo, em conjunto com as demais obrigações assumidas pela empresa no bojo deste procedimento (Transação Administrativa), o Processo Administrativo será arquivado, de acordo com o artigo 6º, § 4º, do Decreto nº 2.181/97;

E por assim estarem, livres e conscientes, assinam os termos deste acordo, em 2 (duas) vias, pelo PROCON ESTADUAL, Fernando Ferreira Abreu, Promotor de Justiça, e, pelo fornecedor **DELL COMPUTADORES DO BRASIL LTDA.,** seu representante abaixo signatário.

Belo Horizonte, 12 de janeiro de 2018.

ASSINADO EM 21 DE FEVEREIRO DE 2018.

DELL COMPUTADORES DO BRASIL LTDA.
CNPJ/MF nº 72.381.189/0001-10

FERNANDO FERREIRA ABREU
Promotor de Justiça
Promotor de Justiça