



**MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO**  
**Ministério Público do Distrito Federal e Territórios**  
**Primeira Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor**

**TERMO DE COMPROMISSO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA**

O **MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS**, representado, neste ato, pelo Promotor de Justiça de Defesa dos Direitos dos Consumidores, Sr. Paulo Roberto Binicheski, e a **DELL COMPUTADORES DO BRASIL LTDA.**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 72.381.189/0001-10, estabelecida na Avenida Industrial Belgraf, n.º 400, Bairro Industrial, Eldorado do Sul/RS, CEP 90.990-000, neste ato representada por sua procuradora Sra. Patricia Vasques de Lyra Pessoa Roza, inscrita na OAB/DF sob o nº 20.213, conforme instrumento procuratório anexo, doravante denominada **COMPROMISSÁRIA**, têm entre si, como ajustado, o seguinte:

**CLÁUSULA PRIMEIRA** – A **COMPROMISSÁRIA**, por liberalidade e sem que isso importe o reconhecimento da prática de infrações às normas de defesa dos consumidores ou de culpa, compromete-se a estabelecer programa de reparo, fora da garantia, de notebooks modelo VOSTRO 5470, adquiridos por consumidores, que forem diagnosticados com os seguintes problemas: (i.) problemas na dobradiça do notebook, (ii.) tela piscando, (iii.) pequenas rachaduras na carcaça em torno do palmrest.

**CLÁUSULA SEGUNDA** – Para fim de verificação do enquadramento do cliente no conceito de consumidor da Cláusula Primeira, a **COMPROMISSÁRIA** adotará como critério a compra do equipamento e a emissão de nota fiscal de venda em nome de pessoa física (CPF).

**PARÁGRAFO ÚNICO** – Eventuais pleitos de pessoas jurídicas não estão abrangidos no presente Termo de Ajustamento de Conduta, os quais deverão ser respondidos pelas vias ordinárias, inclusive no que tange à aplicabilidade, aos eventuais casos particulares, do Código de Defesa do Consumidor.

**CLÁUSULA TERCEIRA** – Estão excluídos da abrangência do compromisso assumido na Cláusula Primeira os equipamentos cujos problemas acima indicados decorram de quedas, oscilação de tensão, negligência do consumidor no uso e armazenamento do produto, bem como contenham peças não originais da **COMPROMISSÁRIA**.

**PARÁGRAFO PRIMEIRO** – Para fim de verificação se os problemas identificados no equipamento do consumidor enquadram-se no grupo de equipamentos que estão sujeitos ao compromisso firmado na Cláusula Primeira, a **COMPROMISSÁRIA** realizará diagnóstico remoto, através de chamada telefônica dos Consumidores ou acesso via chat da

**COMPROMISSÁRIA**, dos aparelhos objeto dos pedidos de reparo dos consumidores eventualmente afetados.



**MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO**  
**Ministério Público do Distrito Federal e Territórios**  
**Primeira Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor**

PARAGRAFO SEGUNDO – Após o diagnóstico remoto e constatados os problemas acima a COMPROMISSÁRIA gerará um código de postagem sem custos ao consumidor para que o equipamento seja postado via correios ao centro de reparos da COMPROMISSÁRIA.

**CLÁUSULA QUARTA** – Quanto ao aspecto temporal, o compromisso indicado na Cláusula Primeira apenas abrange equipamentos cujas Notas Fiscais de venda aos consumidores (nos termos da Cláusula Segunda) sejam datadas de até três anos do pedido de reparo do consumidor. Ultrapassados três anos desde a Nota Fiscal de venda da mercadoria sem que o consumidor realize o pedido de reparo do equipamento, a COMPROMISSÁRIA não estará obrigada a reparar o equipamento em razão do presente Termo de Compromisso de Ajustamento de Conduta.

**CLÁUSULA QUINTA** – Para fins de prestação do serviço de reparo objeto da Cláusula Primeira, a COMPROMISSÁRIA manterá seus canais de contato pós-vendas conforme indicado no website da COMPROMISSÁRIA aptos a receberem requerimentos de diagnóstico e reparo dos equipamentos.

PARÁGRAFO PRIMEIRO – Uma vez recebido o requerimento indicado na Cláusula Quinta, a COMPROMISSÁRIA deverá decidir, na forma do Parágrafo Primeiro da Cláusula Terceira, pelo enquadramento, ou não, do requerimento nas condições indicadas nas Cláusulas deste Termo de Compromisso de Ajustamento de Conduta no prazo de 3 (três) dias.

PARÁGRAFO SEGUNDO – Concluindo a COMPROMISSÁRIA pelo enquadramento do requerimento nas condições do presente documento, ela deverá enviar para o consumidor as informações para remessa do equipamento, por meio do serviço postal, à COMPROMISSÁRIA para o reparo, arcando essa pelos custos do envio e do retorno do equipamento funcional.

PARÁGRAFO TERCEIRO – A contar do recebimento do equipamento pela COMPROMISSÁRIA, essa terá o prazo de até 30 (trinta) dias para o envio do equipamento reparado, em devolução ao consumidor.

PARÁGRAFO QUARTO – Descumprido o prazo a que se refere o Parágrafo acima, o consumidor poderá requerer da COMPROMISSÁRIA as alternativas a que se referem os incisos do artigo 18, § 1º, do Código de Defesa do Consumidor.

**CLÁUSULA SEXTA** – O presente termo de ajuste de conduta não implica na supressão dos interesses individuais dos consumidores e possui validade em todo o território nacional, sendo que o Ministério Público do Distrito Federal e Territórios, por meio da 1ª PRODECON compromete-se a não adotar nenhuma medida judicial coletiva relacionada ao ajustado contra a COMPROMISSÁRIA, caso venha a ser cumprido integralmente o disposto neste Termo de Compromisso de Ajustamento de Conduta.



**MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO**  
**Ministério Público do Distrito Federal e Territórios**  
**Primeira Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor**

PARÁGRAFO ÚNICO – Caso o consumidor e a Dell cheguem a uma composição amigável pela qual a Dell proporcione a solução do problema enfrentado pelo consumidor de modo distinto do exatamente previsto nas cláusulas anteriores, tal fato não será considerado descumprimento do presente TAC.

**CLÁUSULA SÉTIMA** – A COMPROMISSÁRIA assume o compromisso formal de comunicar os procedimentos deste ajuste de conduta a toda rede de assistência técnica, por meio do portal de acesso da assistência técnica, para dar fiel cumprimento e a manter em sua página de internet, na página de suporte do equipamento Vostro 5470<sup>1</sup>, em local de destaque, informações a respeito dos procedimentos deste TAC, pelo prazo mínimo de três meses, a contar de 30 (trinta) dias da assinatura. A compromissária comunicará ao Ministério Público, com cópia, do aviso vinculado ao portal de acesso da assistência técnica e da inserção do presente TAC em sua página oficial da internet, para fins de acompanhamento do integral cumprimento.

PARÁGRAFO ÚNICO – A COMPROMISSÁRIA 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. 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.”

**CLÁUSULA OITAVA** – Em caso de descumprimento injustificado de atendimento aos consumidores enquadrados e beneficiários nos termos do presente Termo de Ajuste de Conduta, incidirá cláusula penal de R\$ 2.000,00 (dois mil reais) a cada descumprimento comprovado, assegurada a ampla defesa em procedimento próprio a ser instaurado pelo

MPDFT, com notificação prévia do fornecedor. Em caso de descumprimento da cláusula sétima incidirá multa de R\$ 1.000,00 (um mil reais) por dia de atraso comprovado e limitado ao montante de R\$ 200.000,00 (duzentos mil reais), assegurada a ampla defesa em procedimento próprio a ser instaurado pelo MPDFT, com notificação prévia do fornecedor.

Parágrafo único – Eventuais multas serão revertidas em favor do Fundo Distrital da Lei da Ação Civil Pública.

---

<sup>1</sup> 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>.



**MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO**  
**Ministério Público do Distrito Federal e Territórios**  
**Primeira Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor**

**CLÁUSULA NONA** – As partes elegem o foro da Comarca do Distrito Federal para dirimir eventuais problemas decorrentes do presente Termo de Compromisso de Ajustamento de Conduta.

**PARÁGRAFO PRIMEIRO** – O ajuizamento de qualquer demanda relativa ao presente Termo de Compromisso de Ajustamento de Conduta deverá ser precedido de procedimento administrativo de verificação do cumprimento do compromisso, a ser instaurado pelo Ministério Público em face da COMPROMISSÁRIA para investigação e apuração de irregularidades, respeitados os direitos ao contraditório e à ampla defesa da COMPROMISSÁRIA e a oportunidade da sua efetiva participação nesse procedimento administrativo. Encerrado eventual procedimento administrativo para os fins aqui descritos, a eventual conclusão pela procedência do descumprimento implicará na incidência das penalidades previstas e valerá como título executivo extrajudicial, sem prejuízo das defesas na eventual ação de execução.

**PARÁGRAFO SEGUNDO** – A aplicação de multas por outra Promotoria sobre um mesmo descumprimento concreto investigado afasta a aplicação das multas pelo mesmo fato por esta Promotoria.

**CLÁUSULA DÉCIMA**– A vigência do compromisso objeto do presente Termo de Compromisso de Ajustamento de Conduta inicia-se na data da assinatura do documento e encerra-se após a contagem de três anos desta data.

E, por assim estarem compromissados, firmam este Termo de Compromisso de Ajustamento de Conduta em 3 (três) vias de igual teor e forma, que terá eficácia de título executivo extrajudicial, após cumprida a condição estipulada no Parágrafo Único da Cláusula Sétima.

Distrito Federal 03 de outubro de 2017.

**PAULO ROBERTO BINICHESKI**  
Promotor de Justiça

**PATRICIA VASQUES DE LYRA PESSOA ROZA**  
Advogada da COMPROMISSÁRIA