

IC nº 458/2010

CONSIDERANDO que essa promotoria recebeu reclamação proposta pela consumidora Camila Santos Guimarães, narrando encontrar dificuldades em obter a reparação de produtos de informática fabricados pela empresa Acer, vez que não seriam fornecidos endereços ou telefones de estabelecimentos autorizados para assistência técnica, estando o consumidor limitado à assistência online.

CONSIDERANDO que, ao longo de fase investigatória, apurou-se que a empresa AGP Tecnologia em Informática do Brasil Ltda. comercializa e distribui os produtos ACER, bem como realiza o pós-venda junto aos consumidores.

CONSIDERANDO que, conforme o Certificado de Garantia dos produtos Acer fornecido em fls. 87, a investigada disponibiliza serviço de atendimento ao consumidor pela internet, com previsível dificuldade de acesso pelo consumidor, dada eventual necessidade de conserto de seu computador.

CONSIDERANDO que o termo de garantia referido não veicula de forma completa o modo como a garantia pode ser exercitada pelos consumidores, tampouco é informado os endereços onde a reparação de produtos com vícios pode ser realizada.

CONSIDERANDO que o uso de programa de computador (software) no país é objeto de contrato de licença, nos termos do art. 7º da Lei 9.609/1998 e que à investigada, por não comercializá-lo,

Julia Machado Melo  
Promotora de Justiça



cumpra apenas prestar suporte ao pacote de software, podendo fazê-lo por um período de 90 (noventa) dias.

CONSIDERANDO que o Certificado de Garantia emitido pela investigada deve melhor se adequar ao art. 50, parágrafo único, do CDC, o qual prevê que os termos de garantia ou equivalentes devem esclarecer a forma e o lugar em que a garantia pode ser exercitada.

CONSIDERANDO que o art. 26, inciso II, da lei consumerista determina o prazo de noventa dias para a reclamação de vícios aparentes ou de fácil constatação.

O MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO, por intermédio do Promotor de Justiça que adiante subscreve, vem, com fulcro no artigo 5º, § 6º da Lei 7.347/85, bem como no uso de suas demais atribuições legais, celebrar

**COMPROMISSO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA**

Com **AGP TECNOLOGIA EM INFORMATICA LTDA.** e doravante denominado ***compromitente***, neste ato regularmente representada, nos seguintes termos:

a) a ***compromitente*** **se obriga**, a contar da assinatura do presente: i) no prazo de 90 dias, a implementar um Serviço de Atendimento ao Consumidor por telefone, 0800 ou 4004 (independente da localidade); ii) no prazo de 180 dias, a veicular, no termo de garantia, a forma para o exercício da garantia, que pode ser acessada por telefone ou também pelo site, através dos quais o consumidor sempre deve ser esclarecido de como pode ser feito o envio dos produtos ao local de reparo, durante o

Antônio Blázar de Castro  
Promotor de Justiça

W.A.

prazo de garantia, sem ônus ao consumidor ; iii) a realizar a reparação de produtos viciados, nos termos do art. 18 do CDC.

b) o **não cumprimento** da obrigação assumida no presente compromisso de ajustamento de conduta implicará ao **compromitente** o pagamento de sanção pecuniária diária **no valor de R\$1.000,00 (hum mil reais)**, devidamente corrigida, sem prejuízo de execução específica da mesma obrigação;

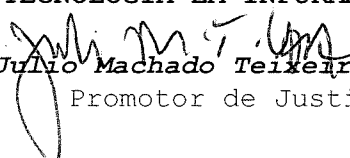
c) o **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO** poderá fiscalizar a execução do presente acordo, tomando as providências legais cabíveis à espécie sempre que entender necessário, ou poderá cometer a respectiva fiscalização a outro órgão que vier a indicar;

d) O presente termo produzirá seus efeitos legais a partir de sua celebração e terá eficácia de título executivo extrajudicial, nos termos do artigo 5º, § 6º, *fine*, da Lei 7.347/85 e do artigo 585, VIII, do Código de Processo Civil;

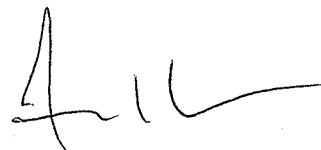
e) As sanções cominadas na alínea "b" do presente compromisso de ajustamento de conduta reverterão ao Fundo de que cuida o artigo 13 da Lei 7.347/85.

Rio de Janeiro, 25 de agosto de 2011.

**AGP TECNOLOGIA EM INFORMATICA LTDA.**

  
**Julio Machado Teixeira Costa**  
Promotor de Justiça

*Julio Machado Teixeira Costa  
Promotor de Justiça*



**Joseph Mark Hill**