



**MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO  
MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS  
QUARTA PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR**

**Inquérito Civil Público nº 08190.053289/17-49**

**TERMO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA Nº 828**

O **MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS (MPDFT)**, por sua Quarta Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor, e a sociedade empresária **ACBZ IMPORTAÇÃO E COMÉRCIO LTDA.**, inscrita no CNPJ nº **09.509.531/0001-89**, por seus representantes legais;

**Considerando** que compete ao Ministério Público a defesa dos interesses difusos, coletivos e individuais homogêneos dos consumidores (art. 129, III, da Constituição Federal e arts. 81 e 82 da Lei nº 8.078/90);

**Considerando** que a Política Nacional de Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito a sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência das relações de consumo (art. 4º, do CDC);

**Considerando** que se considera defeituoso o produto quando não oferece a segurança que dele legitimamente se espera, levando-se em consideração o uso e os riscos que dele se esperam (art. 12, §1º, II, do CDC);

**Considerando** que o fornecedor de produtos de consumo responde pelos vícios de qualidade ou quantidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor, podendo o consumidor exigir a substituição das partes viciadas (art. 18, *caput*, do CDC);



**MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO**  
**MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS**  
**QUARTA PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR**

**Considerando** que não sendo o vício sanado no prazo máximo de 30 (trinta) dias, pode o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha, a substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso, a restituição imediata da quantia paga ou o abatimento proporcional do preço (art. 18, §1º, do CDC);

**Considerando** o que ficou decidido pelo E. Superior Tribunal de Justiça no Recurso Especial nº 1634851/RJ<sup>1</sup>;

**Considerando** que chegou ao conhecimento do Ministério Público<sup>2</sup> supostas falhas cometidas pela sociedade empresária na prestação de assistência técnica de produtos com defeito – que eram realizados por intermédio dos correios – tais como ausência de reparo, demora na entrega do produto enviado para conserto, dentre outras irregularidades;

**Considerando** que existem diversas reclamações no PROCON-DF relacionadas a vícios do produto e ausência ou falha na prestação de assistência técnica por parte da sociedade empresária;

**RESOLVEM**

1 PROCESSO CIVIL E DIREITO DO CONSUMIDOR. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. NEGATIVA DE PRESTAÇÃO JURISDICIONAL. AUSÊNCIA. JUNTADA DE DOCUMENTOS COM A APELAÇÃO. POSSIBILIDADE. VÍCIO DO PRODUTO. REPARAÇÃO EM 30 DIAS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO COMERCIANTE. (...) 5. À frustração do consumidor de adquirir o bem com vício, não é razoável que se acrescente o desgaste para tentar resolver o problema ao qual ele não deu causa, o que, por certo, pode ser evitado - ou, ao menos, atenuado - se o próprio comerciante participar ativamente do processo de reparo, intermediando a relação entre consumidor e fabricante, inclusive porque, juntamente com este, tem o dever legal de garantir a adequação do produto oferecido ao consumo. 6. À luz do princípio da boa-fé objetiva, se a inserção no mercado do produto com vício traz em si, inevitavelmente, um gasto adicional para a cadeia de consumo, esse gasto deve ser tido como insito ao risco da atividade, e não pode, em nenhuma hipótese, ser suportado pelo consumidor. Incidência dos princípios que regem a política nacional das relações de consumo, em especial o da vulnerabilidade do consumidor (art. 4º, I, do CDC) e o da garantia de adequação, a cargo do fornecedor (art. 4º, V, do CDC), e observância do direito do consumidor de receber a efetiva reparação de danos patrimoniais sofridos por ele (art. 6º, VI, do CDC). 7. Como a defesa do consumidor foi erigida a princípio geral da atividade econômica pelo art. 170, V, da Constituição Federal, é ele - consumidor - quem deve escolher a alternativa que lhe parece menos onerosa ou embaraçosa para exercer seu direito de ter sanado o vício em 30 dias - levar o produto ao comerciante, à assistência técnica ou diretamente ao fabricante -, não cabendo ao fornecedor impor-lhe a opção que mais convém. 8. Recurso especial desprovido. (REsp 1634851/RJ, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado em 12/09/2017, DJe 15/02/2018)

2 Conforme representação realizada pelo Sr. João Rodrigues Pereira Júnior, à fl. 03.



**MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO**  
**MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS**  
**QUARTA PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR**

firmar, com fundamento no artigo 5º, § 6º, da Lei nº 7.347/85, o presente **TERMO DE AJUSTAMENTO DE CONDOTA**, a reger-se pelas seguintes disposições:

**DEVERES DA SOCIEDADE EMPRESÁRIA**

**Cláusula primeira** – a sociedade empresária compromete-se a disponibilizar assistência técnica no Distrito Federal, no prazo máximo de 30 (trinta) dias, capacitando corpo técnico para atendimento das demandas oriundas desta Unidade da Federação, relativas a vícios encontrados em seus produtos, a fim de proceder a reparação eficaz dos aparelhos com defeito.

**DA MULTA**

**Cláusula segunda** – em caso de descumprimento da cláusula anterior, deste termo de ajustamento, a entidade promitente arcará com o pagamento de multa no valor de R\$ 75.000,00 (setenta e cinco mil reais) por infração, que será revertida ao Fundo Federal de Defesa dos Direitos Difusos, nos termos do art. 13 da Lei nº 7.347/85 c/c Lei Complementar Distrital nº 50/97.

**DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

**Cláusula terceira** – o presente termo vigorará enquanto vigentes as disposições que regem a matéria, bem como não impedirá novas investigações



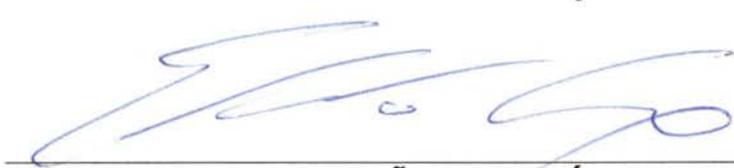
**MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO**  
**MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS**  
**QUARTA PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR**

do Ministério Público ou o ajuizamento de ações civis públicas, nem prejudica o exercício de direitos individuais, coletivos e difusos.

Brasília, 17 de outubro de 2018.



**GUILHERME FERNANDES NETO**  
**Promotor de Justiça**



---

**ACBZ IMPORTAÇÃO E COMÉRCIO LTDA.**  
**Dr. Eduardo da Graça**  
**OAB/SP nº 205687 – Preposto**