



TERMO DE ACORDO

A **AGÊNCIA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR DE JUIZ DE FORA**, doravante denominado **PROCON/JF**, Autarquia Municipal criada pela lei municipal 10.589/2003, inscrita no CNPJ sob o nº 07.040.601/0001-77, neste ato representado por seu Superintendente Nilson Ferreira Neto, e **MICROSOFT INFORMÁTICA LTDA.**, inscrita no CNPJ/MF sob o No. 60.316.817/0001-03, com sede na Cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, na Avenida das Nações Unidas, No. 12.901 – Torre Norte – 27º, 28º e 29º andares, Itaim-Bibi, CEP: 04578-000, neste ato representada por seus Representante legal [cargo e nome] doravante denominada **MICROSOFT**.

CONSIDERANDO QUE:

I. A proteção ao Consumidor é direito fundamental (Constituição Federal, artigo 5º, XXXII) e um princípio da ordem econômica nacional (Constituição Federal, artigo 170º, V);

II. As regras estabelecidas para a proteção do consumidor, estabelecidas no Código de Defesa do Consumidor, possuem natureza cogente de ordem pública e interesse social, por força do seu artigo 1º;

III. A Política Nacional de Relações de Consumo objetiva harmonizar os interesses dos participantes da relação de consumo, baseando-se sempre no princípio da boa-fé e no equilíbrio das relações entre consumidores e fornecedores (Lei Federal No. 8.078/90 artigo 4º, III);

IV. Uma das finalidades da Política Nacional de Relações de Consumo, dentre outras, é a harmonia nas relações de consumo, de modo a sempre encorajar métodos alternativos de resoluções de conflitos (artigo 4º, V, do Código de defesa do Consumidor);

V. A atualização de segurança para o Windows 7 KB 2823324 (a “Atualização W7”), embora não defeituosa, gerou erros de sistema nos dispositivos de alguns usuários, devido a uma incompatibilidade com um software de terceiro instalado nos mesmos dispositivos;

VI. A Microsoft, imediatamente, tomou todas as medidas necessárias para reparar os erros de sistema que foram reportados e identificados após a combinação entre a Atualização W7 e o



Nilson Ferreira Neto
Superintendente
PROCON/JF





software de terceiro (“Erro de Sistema”), tais como, liberação nas diversas mídias do guia descritivo contendo passo-a-passo os procedimentos para reparar o Erro de Sistema, suporte integral via call center, dentre outras, em conformidade com o artigo 6º, II, do Código de Defesa e Proteção ao Consumidor, todas reportadas ao Procon-JF durante as investigações preliminares (a “Investigação”);

VII. Não obstante a investigação preliminar, na qual a Microsoft forneceu todas as informações requisitadas, o Procon-JF deu início a um processo administrativo buscando o reembolso para os consumidores que não seguiram as instruções disponibilizadas pela Microsoft para reparar os Erros de Sistema, mas incorreram em despesas para repará-los;

VIII. Embora seja sabido que os Erros de Sistema tenham sido ocasionados por uma combinação entre a Atualização W7 e um software de terceiro, isto é, uma situação que não poderia ter sido prevista, a Microsoft, agindo com boa-fé e objetivando o interesse do consumidor, deseja reembolsar os consumidores que sejam passíveis de tal reembolso, estritamente nos termos dispostos neste Acordo;

ASSIM SENDO, por justa e razoável consideração, as Partes concordam em celebrar este Termo de Acordo (“Acordo”) nos termos e condições das cláusulas abaixo:

SEÇÃO 1 – CONSUMIDORES QUALIFICADOS PARA REEMBOLSO

1.1. A Microsoft e o Procon-JF concordam em, conjuntamente, promover uma campanha na Cidade Juiz de Fora, Estado de Minas Gerais, objetivando o reembolso dos consumidores, pela Microsoft, por despesas incorridas para reparar qualquer Erro de Sistema, em qualquer situação até o limite de R\$ 300,00 (trezentos reais) por licença de Windows 7, contanto que os requisitos abaixo tenham sido verificados de forma cumulativa:

(i) o consumidor qualificado deverá apresentar ou ter apresentado uma reclamação formal perante o Procon-JF até 11 de fevereiro de 2015, exclusivamente em relação aos custos e despesas por ele incorridas para a resolução do Erro de Sistema (a “Reclamação”);

(ii) o consumidor qualificado deverá apresentar na Reclamação evidência razoável de que possui uma licença válida para o Windows 7, versões 6.1.7600 16xxx; 6.1.7600 20xxx; 6.1.7601 17xxx; ou 6.1.7601 21xxx;e

(iii) o consumidor qualificado deverá demonstrar na Reclamação evidência razoável de que incorreu em custos e despesas para reparar o Erro de Sistema até o dia 31 de Março de 2014, ou seja, apresentar a nota fiscal ou o recibo original referente ao serviço de terceiro ou outro documento oficial que comprove o valor da despesa, a descrição do serviço e a data em que ele ocorreu.



Nilson Ferrreira Neto
Superintendente
PROCON / JF



1.2. O Procon-JF compromete-se a orientar os consumidores, nos termos deste Acordo, tanto nos casos de Reclamações já processadas quanto no caso de novas Reclamações.

SEÇÃO 2 – COMUNICADO DE IMPRENSA CONJUNTO; PUBLICAÇÕES

2.1. As Partes concordam em liberar um comunicado conjunto à imprensa na cidade de Juiz de Fora, MG (“Comunicado de Imprensa Conjunto”), esclarecendo que: (i) o Erro de Sistema resultou de uma combinação não previsível entre a Atualização W7 e um software de terceiro; (ii) o Erro de Sistema pode ser reparado pelo acesso aos canais oficiais de comunicação da Microsoft; e (iii) qualquer consumidor que tenha, equivocadamente, incorrido em custos e despesas para reparar o Erro de Sistema até o dia 31 de Março de 2014, poderá ter tais custos e despesas reembolsados até o limite de R\$ 300,00 (trezentos Reais) por licença de Windows 7 válida, mediante requisição formal perante o Procon-JF, a qual deverá estar instruída com os documentos elencados na Cláusula 1.1 deste Acordo., anexo I

2.2. O Procon-JF publicará extrato deste Acordo no diário oficial do município e/ou no website do Procon-JF. Anexo II

SEÇÃO 3 – DO COMPROMISSO DA MICROSOFT E DO ENCERRAMENTO DA INVESTIGAÇÃO PRELIMINAR

3.1. A MICROSOFT se compromete, nas suas comunicações aos consumidores acerca de eventuais erros de sistema que venha a descobrir, independente da causa, a informar os consumidores por qualquer meio de comunicação suficientemente capaz de esclarecer todos os usuários afetados sobre as medidas necessárias para a resolução do problema, consistente com os informes que a MICROSOFT realizou de forma exitosa no passado, incluindo, portanto, a comunicação eletrônica, sob pena de multa diária de R\$ 500,00.

3.2. O cumprimento do disposto na Seção 1 acarretará na extinção do processo de investigação preliminar (F.A 0113-008.247-4).

SEÇÃO 4- FORO.

4.1. As Partes elegem o foro da Comarca de Juiz de Fora, Minas Gerais, como o competente para dirimir quaisquer questões decorrentes do presente Acordo.

SEÇÃO 5 – DISPOSIÇÕES GERAIS

5.1. Este Acordo consolida e substitui qualquer acordo prévio, oral ou escrito, que tenha sido realizado entre as Partes referente ao objeto do presente Acordo.

AGÊNCIA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

Av. Presidente Itamar Franco, 992 - Centro - Juiz de Fora/MG - CEP 36.010-021
Atendimento, de 2ª a 6ª feira, das 9h às 16h30



Wilson Ferreira Neto
Superintendente
PROCON / JF



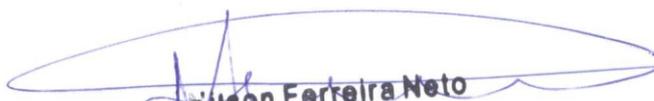
5.2. Caso qualquer cláusula deste Acordo seja declarada nula ou inexecutável, tal nulidade ou inexecutabilidade não afetará as demais cláusulas deste Acordo, que permanecerão válidas e vigentes.

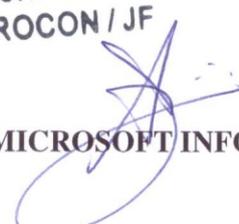
5.3. Não tendo havido custas de investigação e instrução de processo administrativo, inaplicável a disposição do art. 6º, §3º, III do Decreto Federal 2.181/97.

5.4. A assinatura do presente termo suspende a investigação preliminar instaurada em face da MICROSOFT até o integral cumprimento das obrigações estabelecidas na Seção 1, acima. Em sendo comprovada pela MICROSOFT o cumprimento de referidas obrigações, o processo de investigação preliminar (F.A 0113-008.247-4) será extinto pelo Procon/JF.

Assim, nos termos do Art. 6º do Decreto Federal nº 2.181/97, que regulamenta o Código de Defesa do Consumidor, Lei Federal nº 8.078/90, é firmado o presente termo de acordo para que surta os seus devidos efeitos legais.

Juiz de Fora, 08 de janeiro de 2015


Wilson Ferreira Neto
Superintendente
AGÊNCIA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR DE JUIZ DE FORA
PROCON / JF


MICROSOFT INFORMÁTICA LTDA.





ANEXO I

COMUNICADO CONJUNTO À IMPRENSA

A **AGÊNCIA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR DE JUIZ DE FORA**, doravante denominado **PROCON/JF** e a **MICROSOFT INFORMÁTICA LTDA.**, doravante denominada **MICROSOFT**, vêm a público informar que identificaram um erro de sistema que resultou de uma incompatibilidade entre a atualização de segurança Windows 7 KB 2823324 e um software de terceiro. Este erro de sistema pode ser reparado pelo acesso aos canais oficiais de comunicação da Microsoft. Mesmo assim, a Microsoft, agindo de boa-fé e objetivando o interesse do consumidor concordou em restituir qualquer consumidor que tenha, equivocadamente, incorrido em custos e despesas para reparar o erro de sistema até o dia 31 de Março de 2014, até o limite de R\$ 300,00 (trezentos Reais) por licença de Windows 7 válida, mediante requisição formal perante o Procon-JF, a qual deverá estar instruída com os documentos indicados no termo de acordo e apresentada ao Procon-JF até a data-limite de 11 de fevereiro de 2015.

Nilson Ferreira Neto
Superintendente
PROCON / JF





ANEXO II

EXTRATO DO ACORDO

PARTES: A **AGÊNCIA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR DE JUIZ DE FORA**, doravante denominado **PROCON/JF** e a **MICROSOFT INFORMÁTICA LTDA.**, doravante denominada **MICROSOFT**

TEOR DO ACORDO: A atualização de segurança para o Windows 7 KB 2823324 (a “Atualização W7”), embora não defeituosa, gerou erros de sistema nos dispositivos de alguns usuários, devido a uma incompatibilidade com um software de terceiro instalado nos mesmos dispositivos.

Embora seja sabido que os erros de sistema tenham sido ocasionados por uma combinação entre a Atualização W7 e um software de terceiro (“Erro de Sistema”), isto é, uma situação que não poderia ter sido prevista, a Microsoft, agindo com boa-fé e objetivando o interesse do consumidor, disponibilizou instruções nas diversas mídias, bem como guia descritivo contendo o passo-a-passo dos procedimentos para reparar o Erro de Sistema, e suporte integral via call center, dentre outras.

Não obstante, a Microsoft e o Procon-JF, objetivando o interesse do consumidor, desejam, conjuntamente, promover uma campanha na Cidade Juiz de Fora, Estado de Minas Gerais, objetivando o reembolso dos consumidores, pela Microsoft, por despesas incorridas para reparar qualquer Erro de Sistema, até o limite de R\$ 300,00 (trezentos Reais) por licença de Windows 7 válida, contanto que os requisitos abaixo tenham sido verificados de forma cumulativa.

REQUISITOS PARA REEMBOLSO:

(i) o consumidor qualificado deverá apresentar ou ter apresentado uma reclamação formal perante o Procon-JF até 11 de fevereiro de 2015, exclusivamente em relação aos custos e despesas por ele incorridas para a resolução do Erro de Sistema (a “Reclamação”);

(ii) o consumidor qualificado deverá apresentar na Reclamação evidência razoável de que possui uma licença válida para o Windows 7, versões 6.1.7600 16xxx; 6.1.7600 20xxx; 6.1.7601 17xxx; ou 6.1.7601 21xxx;e

(iii) o consumidor qualificado deverá demonstrar na Reclamação evidência razoável de que incorreu em custos e despesas para reparar o Erro de Sistema até o dia 31 de Março de 2014, ou seja, apresentar a nota fiscal ou o recibo original referente ao serviço de terceiro ou nota



AGÊNCIA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

Av. Presidente Itamar Franco, 992 - Centro - Juiz de Fora/MG - CEP 36.010-021

Atendimento, de 2ª a 6ª feira, das 9h às 16h30

DDD 31 3250-2

Nilson Ferreira Neto
Superintendente
PROCON / JF





documento oficial que comprove o valor da despesa, a descrição do serviço e a data em que ele ocorreu.

COMPROMISSO DA MICROSOFT: A MICROSOFT se compromete, nas suas comunicações aos consumidores acerca de eventuais erros de sistema que venha a descobrir, independente da causa, a informar os consumidores por qualquer meio de comunicação suficientemente capaz de esclarecer todos os usuários afetados sobre as medidas necessárias para a resolução do problema, consistente com os informes que a MICROSOFT realizou de forma exitosa no passado, incluindo, portanto, a comunicação eletrônica.

COMPROMISSO DO PROCON-JF: Após o integral cumprimento do Acordo pela MICROSOFT, o PROCON-JF encerrará o processo de investigação preliminar (F.A 0113-008.247-4).

Data de assinatura: 08 de janeiro de 2015


Nilson Ferreira Neto
Superintendente
PROCON / JF

