

ÍNCITO (A) PROMOTOR (A) DO PROGRAMA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON DA COMARCA DE MARACANAÚ/CE.

DEFESA

PROCESSO: 2505056400100060301.

RECLAMANTE: Daylane Kettelin Almeida da Silva.

RECLAMADA: Tecno Indústria e Comércio de Computadores Ltda.

TECNO INDÚSTRIA E COMÉRCIO DE COMPUTADORES LTDA, nome fantasia lbyte, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 07.272.825/0038-04, situada à Rua Manuel Arruda, nº 80, Bairro Barroso, Fortaleza/CE, CEP nº 60.842-090, vem por intermédio de seus advogados que abaixo subscrevem, vem à presença de Vossa Excelência, apresentar **DEFESA** ao processo proposta por **DAYLANE KETTELIN ALMEIDA DA SILVA** pelos fundamentos fáticos e jurídicos que abaixo seguem.

1. DAS INTIMAÇÕES.

Para fins dos artigos 272, §2º e §5º, 274 e 287, do Código de Processo Civil, requer que todas as intimações ou notificações figurem em nome do advogado **JOSÉ ALEXANDRE GOIANA DE ANDRADE, OAB/CE Nº 11.160**, devendo ser publicada em Diário da Justiça, ou serem encaminhadas por AR, para o endereço à Rua Coronel Alves Teixeira, nº. 1290, Bairro Dionísio Torres, Fortaleza - Ceará, CEP: 60135-20, **evitando-se, desta**

forma, cerceamento de defesa e eventual nulidade, em detrimento de todos os partícipes da relação processual.

2. DOS FATOS ALEGADOS PELA PARTE RECLAMANTE.

No caso sob *oculi*, alega a reclamante que no dia 30 de agosto de 2023 realizou a compra de um computador da marca Goldentec, modelo UDA P-GCL(I5 2G 4, 240), junto a loja da Requerida, desembolsado a quantia R\$ 1.089,92 (mil e oitenta e nove reais e noventa e dois centavos), conforme nota fiscal em anexo.

Afirma que o produto contava com garantia legal de 12 (doze) meses, fornecida pela própria loja, bem como garantia estendida adicional de mais 12(doze) meses, contratada junto à Assurant Seguradora S.A.

Alega que o equipamento passou a apresentar falhas recorrentes. Ressaltou que precisou acionar a empresa seguradora para reparos diversas vezes. Contudo, mesmo com as intervenções técnicas, os problemas persistiram, submetendo o equipamento a constantes manutenções.

Em uma das ocasiões, alega a reclamante que a empresa reclamada atribuiu um dos defeitos do produto ao acúmulo de sujeira no interior do equipamento, exigindo da consumidora o pagamento de valor adicional por um serviço de limpeza, fora da cobertura contratual.

Desta feita, não concordando com os esclarecimentos prestados, a Reclamante manifesta interesse, por meio da presente demanda, em trocar

imediatamente o computador por outro novo, da mesma espécie e com plenas condições de uso.

3. DA REALIDADE DOS FATOS.

Ultrapassada as alegações autorais, tem-se que a exposição destes não condiz com a realidade fática do ocorrido.

Todo o imbróglio do caso gira em torno da discussão do produto ter apresentado um suposto vício de fabricação, entretanto, tal alegação não merece prosperar.

Na verdade, vale destacar que a requerida esteve sempre disposta a solucionar as demandas da requerente, como pode se observar nas Ordens de Serviços a seguir:

		Ordem de Serviço: F29/176269 TIPO: P		
		Recep: ANTONIO BENAILSON	Hora: 15:51 Data: 27/03/2024	
Cliente		Equipamento		
DAYLANE KETTELIN ALMEIDA DA SILVA RUA CARLOS ALVES58 CENTRO MARACANAÚ CE Fone Res.: Email.....: daylanekettlem2018@gmail.com Celular...: (85)99401-8029 CPF/CNPJ.: 086.539.773-25 Senha.: 08653977325		Núm. de Série: 78995556506231 Descrição.....: OS EXECUTADA PELO CONSULTOR: 005324 Doc. Associado: NNF F29/00054090 Pedido Vinculado: Checklist de Recebimento: - TIPO : UDP - MARCA : GOLDENTEC - MODELO: CORE - SERIAL: 78995556506231 - (85)99401-8029		
Itens do orçamento				
COD	DESCRIÇÃO	QTD	PREÇO	TOTAL
52338	COMP I5 2G, 4, 240, LNX*	1.00	0.00	0.00
Total geral do Orcamento:				0.00
Observações Iniciais		Parecer técnico		
RECLAMAÇÃO DO CLIENTE: INFORMA QUE SOBRE DIRETO NA BIOS (X) CLIENTE CIENTE QUE PROCESSO DE BACKUP NÃO RECUPERA OS PROGRAMAS INSTALADOS? MARQUE UMA DAS OPÇÕES DE BACKUP ESCOLHIDA PELO CLIENTE: () BACKUP JÁ REALIZADO PELO CLIENTE. () BACKUP NÃO NECESSÁRIO PARA EQUIPAMENTOS NOVOS. (X) BACKUP NÃO NECESSÁRIO PARA EQUIPAMENTOS USADOS. () BACKUP SOLICITADO, REALIZADO E CONFERIDO PELO CLIENTE (NESSA SITUAÇÃO FAZ-SE NECESSÁRIO O CLIENTE DISPONIBILIZAR UMA MÍDIA PARA ARMAZENAMENTO DOS DADOS. RESULTADO DO PRÉ-TESTE: ENTRADA EM LABORATÓRIO RESULTADO DO TESTE DURANTE A ENTREGA AO CLIENTE: ENTREGUE E CONFERIDO NA PRESENÇA DO CLIENTE ANTONIO T B 10-04-24		TESTES REALIZADOS: VMI / INSPEÇÃO MECÂNICA / VISUAL DIAGNÓSTICO: NÃO RECONHECE SSD. NECESSITA DE APROVAÇÃO DO CLIENTE ? NÃO SERVIÇO EXECUTADO: TROCA DE SSD EM GARANTIA Entrada de Produtos: 1 - 50913 SSD 240GB GOLDENTEC SATA Saída de Produtos: 1 - 44243 SSD PPB 256GB WINMEMORY 2.5		

****Ordem de Serviço F29/176269 que trata de serviço coberto pela garantia e devidamente conferido pela consumidora****



Ordem de Serviço: F29/178049 TIPO: E
Recep: THOMAS PEREIRA Hora: 16:02
Data: 08/01/2025

Cliente

DAYLANE KETTELIN ALMEIDA DA SILVA
RUA CARLOS ALVES58

CENTRO
MARACANAÚ CE
Fone Res.:
Email.....: daylanekettlem2018@gmail.com
Celular...: (85)99401-8029
CPF/CNPJ.: 086.539.773-25
Senha.: 08653977325

Equipamento

Núm. de Série: 7899555650623
Descrição.....: OS EXECUTADA PELO CONSULTOR: 006867

Doc. Associado: NAP F29/004226
Pedido Vinculado: NPV-F29/198096
Checklist de Recebimento:
- TIPO : UDP - MARCA : GOLDENTEC - MODELO: UDP - SERIAL:
7899555650623

Itens do orçamento				
COD	DESCRIÇÃO	QTD	PREÇO	TOTAL
39224	SERV GARANTIA ESTENDIDA ASSURANT	1.00	100.00	100.00
			Total geral do Orçamento:	100.00

Observações Iniciais

RECLAMAÇÃO DO CLIENTE: INFORMA QUE NÃO LIGA (X) CLIENTE CIENTE QUE PROCESSO DE BACKUP NÃO RECUPERA OS PROGRAMAS INSTALADOS? MARQUE UMA DAS OPÇÕES DE BACKUP ESCOLHIDA PELO CLIENTE: () BACKUP JÁ REALIZADO PELO CLIENTE. () BACKUP NÃO NECESSÁRIO PARA EQUIPAMENTOS NOVOS. (X) BACKUP NÃO NECESSÁRIO PARA EQUIPAMENTOS USADOS. () BACKUP SOLICITADO, REALIZADO E CONFERIDO PELO CLIENTE (NESSA SITUAÇÃO FAZ-SE NECESSÁRIO O CLIENTE DISPONIBILIZAR UMA MÍDIA PARA ARMAZENAMENTO DOS DADOS. RESULTADO DO PRÉ-TESTE: NA ENTRADA NÃO LIGOU RESULTADO DO TESTE DURANTE A ENTREGA AO CLIENTE: ENTREGUE E CONFERIDO NA PRESENÇA DO CLIENTE THOMAS 17/01/2025 17:38

Parecer técnico

TESTES REALIZADOS: VMI / INSPEÇÃO MECÂNICA / VISUAL DIAGNÓSTICO: PLACA MAE COM DEFEITO NECESSITA DE APROVAÇÃO DO CLIENTE ? NÃO **SERVIÇO EXECUTADO: TROCA DA PLACA MAE**

****Ordem de Serviço F29/178049 que traz mais um serviço feito coberto pela garantia - conferido pela consumidor durante a entrega****

Salienta-se ainda que um dos defeitos que o produto possuía era decorrente de mau uso por parte da própria requerente, vez que deixou ocorrer o acúmulo de sujeira no interior do aparelho, assim, concorrendo para alguma das falhas que a autora alega. Ademais, o mau uso da autora inviabiliza a garantia, desse modo, sendo perfeitamente lícita a cobrança de valor adicional para realizar serviço de limpeza, já que estava fora da cobertura contratual. Vejamos:

Observações

Todo equipamento trazido para serviço na Assistência Técnica que tenha dados do cliente, precisa antes passar pela identificação da situação dos dados do cliente, é de fundamental importância que o cliente faça o backup completo dos seus dados antes de trazer o equipamento para serviço; Não sendo possível o cliente fazer seu backup, no momento da entrada do equipamento pode fazer a retirada da sua unidade de disco (HD, SSD, MEMÓRIA FLASH, ETC), caso seja de interesse do cliente, dispomos de serviço de backup feito mediante pagamento e feito exclusivamente em unidade de HD EXTERNO do cliente;

Não nos responsabilizamos pelos arquivos e programas armazenados nos produtos que ingressarem na Assistência Técnica, salvo quando for demandado como serviço e expressamente autorizado pelo cliente, e de acordo com a saúde e integridade da mídia e dados do cliente;

O Sucesso na realização do serviço backup dos dados do cliente vai depender da qualidade dos dados e da qualidade da mídia onde os dados estão armazenados, não sendo possível a realização do backup dos dados solicitados pelo cliente, o mesmo fica isento de qualquer tipo de pagamento;

O prazo para conclusão do serviço de garantia de produto será de até 30 (trinta) dias, nos moldes do artigo 18, §1º, I, II, III, do Código de Defesa do Consumidor.

O prazo de garantia de peças e serviços realizados será de 90 (noventa) dias a contar da data da entrega efetiva do produto ou do término da execução dos serviços, conforme artigo 26, II do Código de Defesa do Consumidor.

O transcurso do prazo de 30 dias após a realização do serviço ou da informação da impossibilidade de realização do mesmo, sem a retirada do equipamento/produto das dependências da assistência técnica por parte de seu proprietário, caracteriza autorização expressa do cliente/depositante para que a depositária/assistência técnica sirva-se do bem depositado e possa dispor livremente deste, conforme as disposições do artigo 640 do Código Civil Brasileiro. Assim, decorrido o prazo especificado acima, o cliente será notificado via telegrama para que retire seu equipamento das dependências da empresa em até 72 horas. Após cientificado, caso persista, estará sujeito ao pagamento de multa diária no valor correspondente a R\$ 1,00 (Hum real), considerando que a empresa não possui espaço físico suficiente para suportar o volume de máquinas em manutenção.

A instalação de softwares e sistemas operacionais somente serão realizadas, quando demandada como serviço, mediante autorização expressa do cliente e com a devida comprovação de originalidade do mesmo (com apresentação do número da licença).

O prazo de validade deste orçamento é de 5 (cinco) dias, a contar do envio do mesmo.

Será cobrada do cliente a taxa para a realização orçamento e diagnóstico de equipamentos. Valor este isentado quando o serviço relacionado ao orçamento for autorizado pelo cliente. Os valores antes informados não serão cobrados para clientes com equipamentos em garantia ou quando não tivermos uma solução para o problema do equipamento do cliente.

Quando um serviço fora de garantia demandar alguma troca de peça, a mesma deve ser paga antecipadamente para que a peça seja liberada e assim darmos continuidade ao reparo do equipamento. O pagamento pode ser feito no caixa da própria loja, no link enviado pelo SMS para o celular do cliente, no link enviado pelo E-MAIL do cliente ou no WEB SITE na loja

A retirada do equipamento somente será feita pelo titular desta ordem de serviço. Caso o mesmo não possa comparecer, fazer uma Procuração Pública indicando um responsável para assim fazer a retirada do equipamento objeto desta ordem de serviço. O indicado na Procuração Pública deverá se apresentar na Assistência Técnica munido da Procuração Pública e documento de identificação com foto e dentro da validade dos tipos: RG, CNH, CTPS, ou PASSA PORTE.

Durante o processo de verificação do equipamento para diagnóstico, caso seja identificado que o problema relatado tenha sido ocasionado por mau uso e/ou dano físico (umidade, oxidação, contato com líquido, impacto, etc) a garantia não poderá ser utilizada, sendo fornecido nestes casos todo o detalhamento das informações na ordem de serviço.

TERMO DE RECEBIMENTO DO EQUIPAMENTO – FICA O CLIENTE CIENTE DE QUE, NO MOMENTO DO RECEBIMENTO DO EQUIPAMENTO DESCRITO NESTA ORDEM DE SERVIÇO, FEZ A DEVIDA CONFERÊNCIA DO MESMO E QUE NÃO SERÃO ACEITAS RECLAMAÇÕES FUTURAS.

**** Comprovante atestando não estar coberto pela garantia situações decorrentes de mau uso****

É bem verdade que o fato constatado durante a análise resultou na negativa do reparo em garantia, uma vez que restou demonstrado a inobservância das orientações previstas no manual de usuário.

Para além disso, no caso em tela, por haver dúvidas por parte do reclamante, quanto ao laudo confeccionado pela seguradora, ainda que produzido por profissionais competentes para tanto, se faz necessário uma perícia técnica especializada, a fim de que esta conforme o que já fora constatado em parecer técnico, rompendo o nexo de causalidade com a empresa reclamada.

Diante de todo o exposto, constatado que a perícia técnica não é compatível com o procedimento adotado pelo PROCON, e que não houve o cometimento de qualquer ato ilícito, não há que se falar em qualquer responsabilização da **TECNO INDÚSTRIA E COMÉRCIO DE COMPUTADORES LTDA ("Ibyte")**, assim sendo a demanda deve-se ser devidamente **NÃO FUNDAMENTADA** ou **ARQUIVADA**.

4. PRELIMINARMENTE.

4.1 DA INCOMPETÊNCIA DO PROCON/DECON EM RAZÃO DA COMPLEXIDADE DA CAUSA – NECESSIDADE DE PERÍCIA TÉCNICA

Claramente, faz-se necessária uma perícia técnica especializada no objeto da lide, tendo em vista que o suposto problema no produto da Reclamante necessita de uma análise pericial específica para que seja verificada natureza do problema, para saber se o vício alegado é oriundo de mau uso ou se ocorreu por vício de fabricação.

Diante disso, não se pode proferir qualquer juízo de condenação sem, inicialmente, comprovar se realmente houve erro na informação prestada ao consumidor.

A prova pericial necessária, *in casu*, para o real e justo deslinde da questão, não pode ser aferida por meio daquela perícia informal, passível de ser feita na própria audiência. A perícia cuja realização faz-se necessária concerne numa avaliação técnica e imparcial dos componentes físicos do produto do Reclamante.

Destarte, para perfeitamente dirimir, de forma imparcial e segura para ambas as partes, deve a aludida caixa de som ser submetida a uma perícia técnica oficial, a ser designada pelo Exmo. Julgador da causa; o que, desafortunadamente, não pode

ocorrer em sede de PROCON/DECON, porquanto procedimento contrário aos seus princípios, bem como à lei que o regulamenta.

Ou seja, produção de prova pericial faz-se imprescindível para que o presente caso solucionado seja com a devida clareza, aplicando-se o direito verdadeiramente incidente e a própria justiça – o que nada mais seria que a observância, em si, do Princípio da Segurança Jurídica, constitucionalmente previsto no art. 5º., caput, da CF, intrinsecamente à segurança lá constante e garantida. Nesse diapasão, observa-se o texto constitucional, *in verbis*:

Art. 5º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a **inviolabilidade do direito** à vida, à liberdade, à igualdade, à **segurança** e à propriedade, nos termos seguintes: (grifo nosso).

Fato é que a questão não pode ser decidida sem a produção da cabal prova pericial. Só ela é capaz de esclarecer plena e imparcialmente os fatos – inclusive, a própria natureza e origem do problema que atinge o bem adquirido pela Reclamante; e, só após, pode-se aplicar, ou não, a responsabilização das partes, ainda que objetivamente.

Destarte, em virtude da complexidade da causa, merece acolhimento neste ensejo instrutório a presente preliminar, cumprindo-se a previsão legal do que deve ser aplicado a casos como o presente, em que, fazendo-se necessária a realização de perícia sobre o bem da vida em litígio, é reconhecida a incompetência do PROCON/DECON para processar e julgar a ação, extinguindo-se, por conseguinte, o feito.

5. NO MÉRITO.

5.1 DA INEXISTÊNCIA DE ATO ILÍCITO – DA AUSÊNCIA DE RESPONSABILIDADE DE INDENIZAR

A Reclamada, em momento algum, praticou ato ilícito, que viesse a lesionar o direito da Reclamante. Daí porque a incidência de uma possível responsabilização sobre aquela se faria indevida e injusta.

Logo, importa destacar a boa-fé da Reclamada (exigida legalmente nos tratos das relações de consumo e observada por esta última) que, sempre atuou buscando atender o consumidor da melhor forma possível.

Sobre o ato ilícito ensejador da responsabilidade, e esta em si, conforme o legalmente previsto pelo Código Civil, em seus artigos 186 e 927 se tem o que segue:

Art. 186. Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito.

Art. 927. Aquele que, por ato ilícito (artigos 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo.

Determina a lei que, em regra, a responsabilidade civil emerge da ocorrência comprovada dos requisitos já mencionados – o ato ilícito, o nexa causal e o suposto dano experimentado. No caso em vertente, tais requisitos, condições sine qua non e cumulativas da incidência da responsabilidade civil não são vislumbrados na conduta da ora Requerida.

Restam também atendidos por esta Requerida os preceitos básicos estipulados pela legislação consumerista, conforme veja no art. 4º, que elenca os princípios diretores das relações de consumo, o abaixo verificado:

Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo.

Em sede de dano, há certos casos em que a potencialidade lesiva da conduta ilícita é tamanha que prescinde de demonstração.

Todavia, além de não se verificar, *in casu*, referida conduta lesiva, generalizar tal presunção consiste em evidente violação ao princípio da legalidade, suscitando decisões temerárias e destoantes dos objetivos do remédio jurídico do dano moral; daí não ter razão o entendimento que presume a ocorrência do dano moral em todo e qualquer caso, desconsiderando-se a demonstração da ocorrência efetiva do dano; principalmente em se tratando de mera expectativa de direito.

Portanto, a aludida responsabilidade quanto ao ressarcimento, nos termos acima previstos e requestados pelo Reclamante, não é cabível; não devendo ser, por conseguinte, aplicada por este Ilustríssimo, em detrimento dos direitos da Reclamada.

5.2 DA CULPA EXCLUSIVA DO AUTOR. DA EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE, INTELIGÊNCIA DO ART. 14, § 3º, II, DO CDC

Resta claro no caso em comento que não se trata de vício de produto, mas sim de mau uso por parte do autor. Portanto, a culpa inicial do suposto dano do é do próprio Reclamante.

Desta forma, resta evidente que ocorre, no caso em apreço, a excludente de responsabilidade disposta no art. 14, § 3º, II, do CDC, ou seja, a culpa exclusiva de terceiro, senão veja:

Art. 14. O fornecedor de serviços responde independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

(...)§ 3º O fornecedor de serviços só **não será responsabilizado** quando provar:

(...)II - **a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro**

Diante de todo o exposto, resta flagrante a não aplicação do dispositivo legal a que se agarra a Demandada, ou seja, jaz sem qualquer fundamentação legal seu pleito, razão pela qual requer seja NÃO FUNDAMENTADA ou ARQUIVADA.

5.3 DA FALTA DE DESCUMPRIMENTO DA LEGISLAÇÃO CONSUMERISTA PELA RECLAMADA

A Reclamada, em momento algum, praticou ato ilícito, que viesse a lesionar o direito do consumidor. Daí porque a incidência de uma possível responsabilização sobre aquela se faria indevida e injusta.

Assim, ao desenvolver a ideia de responsabilização civil, percebe-se que alguns elementos são necessários para que de alguma forma possa ser entendida a existência desta, notadamente ação ou omissão, resultado danoso e especialmente nexo causal.

Nesse sentido, ressalta-se, também, que os direitos básicos da Reclamante elencados, não exaustivamente, junto ao art. 6º, do CDC, restaram notadamente observados pela Reclamada, tendo em vista que a lbyte procedeu tão somente com a venda do equipamento ao consumidor, em total observância às disposições previstas no Código de Defesa do Consumidor.

Logo, em virtude da ausência de relação de causalidade entre quaisquer condutas praticadas pela parte Reclamada e o suposto dano afirmado pelo consumidor, não há lugar para a pretendida imputação de responsabilidade, razão pela qual deve a demanda ser arquivada.

6. DOS PEDIDOS.

Diante do exposto, a Reclamada requer:

- 1) Seja a presente **DEFESA** recebida e devidamente processada;
- 2) Que seja acolhida a tese preliminar de perícia técnica, especializada e imparcial para solucionar o presente imbróglio, procedimento este que é incompatível com o trâmite do **PROCON/DECON**;

- 3) Caso superadas as preliminares supracitadas, no mérito, seja julgada **NÃO FUNDAMENTADA** ou **ARQUIVADA** a presente Reclamação em face da Reclamada, pelos fundamentos fáticos e jurídicos acima expostos, por se encontrar devidamente comprovada a ocorrência de mau uso do equipamento pelo consumidor, restando evidente que ocorre, no caso em apreço, a excludente de responsabilidade disposta no art. 14, § 3º, II, do CDC.

Requer, para fins do artigo 77, inciso V, do Novo Código de Processo Civil, que todas as intimações ou notificações figurem, **exclusivamente**, em nome de **JOSÉ ALEXANDRE GOIANA DE ANDRADE**, OAB/CE nº 11.160, devendo ser publicada em Diário da Justiça ou serem encaminhadas por Aviso Recebimento - AR, para o endereço à Rua Coronel Alves Teixeira, nº 1290, Bairro Joaquim Távora, Fortaleza - Ceará, CEP: 60130-001. Requer, ainda, que sejam anotados os nomes na capa do processo, evitando-se, desta forma, cerceamento de defesa e eventual nulidade, em detrimento de todos os partícipes da relação processual.

Nesses termos
pede e espera provimento.

Fortaleza/CE, 20 de junho de 2025.

José **Alexandre Goiana** de Andrade
OAB/CE nº 11.160

Júlio Yuri Rodrigues Rolim
OAB/CE nº 27.575

Marcela de Almeida Pinheiro

OAB/CE nº 18.615

Milena Portela Coelho Diniz

OAB/CE nº 14.613

Gabrielle Viana Peixoto de Araújo

OAB/CE nº 36.900

Sávio Rodrigues Lima

Estagiário - Acadêmico de Direito

**Ordem de Serviço: F29/176269 TIPO: P**

Recep: ANTONIO BENAILSON

Hora: 15:51

Data: 27/03/2024

Cliente**DAYLANE KETTELIN ALMEIDA DA SILVA**
RUA CARLOS ALVES58**CENTRO****MARACANAÚ CE****Fone Res.:****Email.....: daylanekettlem2018@gmail.com****Celular...: (85)99401-8029****CPF/CNPJ.: 086.539.773-25****Senha.: 0865397325****Equipamento****Núm. de Série: 78995556506231****Descrição.....: OS EXECUTADA PELO CONSULTOR: 005324****Doc. Associado: NNF F29/00054090****Pedido Vinculado:****Checklist de Recebimento:****- TIPO : UDP - MARCA : GOLDENTEC - MODELO: CORE - SERIAL:****78995556506231 - (85)99401-8029****Itens do orçamento**

COD	DESCRIÇÃO	QTD	PREÇO	TOTAL
52338	COMP I5 2G, 4, 240, LNX*	1.00	0.00	0.00
Total geral do Orçamento:				0.00

Observações Iniciais

RECLAMAÇÃO DO CLIENTE: INFORMA QUE SOBRE DIRETO NA BIOS (X) CLIENTE CIENTE QUE PROCESSO DE BACKUP NÃO RECUPERA OS PROGRAMAS INSTALADOS? MARQUE UMA DAS OPÇÕES DE BACKUP ESCOLHIDA PELO CLIENTE: () BACKUP JÁ REALIZADO PELO CLIENTE. () BACKUP NÃO NECESSÁRIO PARA EQUIPAMENTOS NOVOS. (X) BACKUP NÃO NECESSÁRIO PARA EQUIPAMENTOS USADOS. () BACKUP SOLICITADO, REALIZADO E CONFERIDO PELO CLIENTE (NESSA SITUAÇÃO FAZ-SE NECESSÁRIO O CLIENTE DISPONIBILIZAR UMA MÍDIA PARA ARMAZENAMENTO DOS DADOS. RESULTADO DO PRÉ-TESTE: ENTRADA EM LABORATÓRIO RESULTADO DO TESTE DURANTE A ENTREGA AO CLIENTE: ENTREGUE E CONFERIDO NA PRESENÇA DO CLIENTE ANTONIO T B 10-04-24

Parecer técnico

TESTES REALIZADOS: VMI / INSPEÇÃO MECÂNICA / VISUAL DIAGNÓSTICO: NÃO RECONHECE SSD NECESSITA DE APROVAÇÃO DO CLIENTE ? : NÃO SERVIÇO EXECUTADO: TROCA DE SSD EM GARANTIA

Entrada de Produtos:

1 - 50913 SSD 240GB GOLDENTEC SATA

Saída de Produtos:

1 - 44243 SSD PPB 256GB WINMEMORY 2.5

Observações

Todo equipamento trazido para serviço na Assistência Técnica que tenha dados do cliente, precisa antes passar pela identificação da situação dos dados do cliente, é de fundamental importância que o cliente faça o backup completo dos seus dados antes de trazer o equipamento para serviço; Não sendo possível o cliente fazer seu backup, no momento da entrada do equipamento pode fazer a retirada da sua unidade de disco (HD, SSD, MEMÓRIA FLASH, ETC), caso seja de interesse do cliente, dispomos de serviço de backup feito mediante pagamento e feito exclusivamente em unidade de HD EXTERNO do cliente;

Não nos responsabilizamos pelos arquivos e programas armazenados nos produtos que ingressarem na Assistência Técnica, salvo quando for demandado como serviço e expressamente autorizado pelo cliente, e de acordo com a saúde e integridade da mídia e dados do cliente;

O Sucesso na realização do serviço backup dos dados do cliente vai depender da qualidade dos dados e da qualidade da mídia onde os dados estão armazenados, não sendo possível a realização do backup dos dados solicitados pelo cliente, o mesmo fica isento de qualquer tipo de pagamento;

O prazo para conclusão do serviço de garantia de produto será de até 30 (trinta) dias, nos moldes do artigo 18, §1º, I, II, III, do Código de Defesa do Consumidor.

O prazo de garantia de peças e serviços realizados será de 90 (noventa) dias a contar da data da entrega efetiva do produto ou do término da execução dos serviços, conforme artigo 26, II do Código de Defesa do Consumidor.

O transcurso do prazo de 30 dias após a realização do serviço ou da informação da impossibilidade de realização do mesmo, sem a retirada do equipamento/produto das dependências da assistência técnica por parte de seu proprietário, caracteriza autorização expressa do cliente/depositante para que a depositária/assistência técnica sirva-se do bem depositado e possa dispor livremente deste, conforme as disposições do artigo 640 do Código Civil Brasileiro. Assim, decorrido o prazo especificado acima, o cliente será notificado via telegrama para que retire seu equipamento das dependências da empresa em até 72 horas. Após cientificado, caso persista, estará sujeito ao pagamento de multa diária no valor correspondente a R\$ 1,00 (Hum real), considerando que a empresa não possui espaço físico suficiente para suportar o volume de máquinas em manutenção.

A instalação de softwares e sistemas operacionais somente serão realizadas, quando demandada como serviço, mediante autorização expressa do cliente e com a devida comprovação de originalidade do mesmo (com apresentação do número da licença).

O prazo de validade deste orçamento é de 5 (cinco) dias, a contar do envio do mesmo.

Será cobrada do cliente a taxa para a realização orçamento e diagnóstico de equipamentos. Valor este isentado quando o serviço relacionado ao orçamento for autorizado pelo cliente. Os valores antes informados não serão cobrados para clientes com equipamentos em garantia ou quando não tivermos uma solução para o problema do equipamento do cliente.

Quando um serviço fora de garantia demandar alguma troca de peça, a mesma deve ser paga antecipadamente para que a peça seja liberada e assim darmos continuidade ao reparo do equipamento. O pagamento pode ser feito no caixa da própria loja, no link enviado pelo SMS para o celular do cliente, no link enviado pelo E-MAIL do cliente ou no WEB SITE na loja

A retirada do equipamento somente será feita pelo titular desta ordem de serviço. Caso o mesmo não possa comparecer, fazer uma Procuração Pública indicando um responsável para assim fazer a retirada do equipamento objeto desta ordem de serviço. O Indicado na Procuração Pública deverá se apresentar na Assistência Técnica munido da Procuração Pública e documento de identificação com foto e dentro da validade dos tipos: RG, CNH, CTPS, ou PASSA PORTE.

Durante o processo de verificação do equipamento para diagnóstico, caso seja identificado que o problema relatado tenha sido ocasionado por mal uso e/ou dano físico (umidade, oxidação, contato com líquido, impacto, etc) a garantia não poderá ser utilizada, sendo fornecido nestes casos todo o detalhamento das informações na ordem de serviço.

TERMO DE RECEBIMENTO DO EQUIPAMENTO – FICA O CLIENTE CIENTE DE QUE, NO MOMENTO DO RECEBIMENTO DO EQUIPAMENTO DESCRITO NESTA ORDEM DE SERVIÇO, FEZ A DEVIDA CONFERÊNCIA DO MESMO E QUE NÃO SERÃO ACEITAS RECLAMAÇÕES FUTURAS.

Ass. do cliente: _____ ☐ Li e concordo com os termos e condições deste documento.

Ass. do técnico: _____ Data de finalização: _____/_____/_____



Ordem de Serviço: F29/178049 TIPO: E

Recep: THOMAS PEREIRA

Hora: 17:39

Data: 08/01/2025

Cliente

DAYLANE KETTELIN ALMEIDA DA SILVA
RUA CARLOS ALVES58

CENTRO

MARACANAU CE

Fone Res.:

Email: daylanekettilm2018@gmail.com

Celular: (85)99401-8029

CPF/CNPJ: 086.539.773-25

Senha: 08653977325

Equipamento

Núm. de Série: 7899555650623

Descrição: OS EXECUTADA PELO CONSULTOR: 006867

Doc. Associado: NAP F29/004226

Pedido Vinculado: NPV-F29/198096

Checklist de Recebimento:

- TIPO : UDP - MARCA : GOLDENTEC - MODELO : UDP - SERIAL:
7899555650623

Itens do orçamento				
COD	DESCRIÇÃO	QTD	PREÇO	TOTAL
52338	COMP-15 2G, 4, 240, (NX*)	1.00	0.00	0.00
Total geral do Orçamento:				0.00

Observações Iniciais

RECLAMAÇÃO DO CLIENTE: INFORMA QUE NÃO LIGA. (X) CLIENTE QUE PROCESSO DE BACKUP NÃO RECUPERA OS PROGRAMAS INSTALADOS? MARQUE UMA DAS OPÇÕES DE BACKUP ESCOLHIDA PELO CLIENTE: () BACKUP JÁ REALIZADO PELO CLIENTE. () BACKUP NÃO NECESSÁRIO PARA EQUIPAMENTOS NOVOS. (X) BACKUP NÃO NECESSÁRIO PARA EQUIPAMENTOS USADOS. () BACKUP SOLICITADO, REALIZADO E CONFERIDO PELO CLIENTE (NESSA SITUAÇÃO FAZ-SE NECESSÁRIO O CLIENTE DISPONIBILIZAR UMA MÍDIA PARA ARMAZENAMENTO DOS DADOS. RESULTADO DO PRÉ-TESTE: NA ENTRADA NÃO LIGOU. RESULTADO DO TESTE DURANTE A ENTREGA AO CLIENTE: ENTREGUE E CONFERIDO NA PRESENÇA DO CLIENTE THOMAS 17/01/2025 17:38

Parecer técnico

TESTES REALIZADOS: VIM / INSPEÇÃO MECÂNICA / VISUAL DIAGNÓSTICO: PLACA MAE COM DEFEITO. NECESSITA DE APROVAÇÃO DO CLIENTE ? NÃO SERVIÇO EXECUTADO: TROCA DA PLACA MAE

Observações

Todo equipamento trazido para serviço na Assistência Técnica que tenha dados do cliente, precisa antes passar pela identificação da situação dos dados do cliente; é de fundamental importância que o cliente faça o backup completo dos seus dados antes de trazer o equipamento para serviço; Não sendo possível o cliente fazer seu backup, no momento da entrada do equipamento pode fazer a retirada da sua unidade de disco (HD, SSD, MEMÓRIA FLASH, ETC), caso seja de interesse do cliente, dispomos de serviço de backup feito mediante pagamento e feito exclusivamente em unidade de HD EXTERNO do cliente.

Não nos responsabilizamos pelos arquivos e programas armazenados nos produtos que ingressarem na Assistência Técnica, salvo quando for demandado como serviço e expressamente autorizado pelo cliente, e de acordo com a saúde e integridade da mídia e dados do cliente;

O sucesso na realização do serviço backup dos dados do cliente vai depender da qualidade dos dados e da qualidade da mídia onde os dados estão armazenados, não sendo possível a realização do backup dos dados solicitados pelo cliente; o mesmo fica isento de qualquer tipo de pagamento;

O prazo para conclusão do serviço de garantia de produto será de até 30 (trinta) dias, nos moldes do artigo 18, §1º, I, II, III, do Código de Defesa do Consumidor.

O prazo de garantia de peças e serviços realizados será de 90 (noventa) dias a contar da data da entrega efetiva do produto ou do término da execução dos serviços, conforme artigo 26, II do Código de Defesa do Consumidor.

O transcurso do prazo de 30 dias após a realização do serviço ou da informação da impossibilidade de realização do mesmo, sem a retirada do equipamento/produto das dependências da assistência técnica por parte de seu proprietário, caracteriza autorização expressa do cliente/depositante para que a depositária/assistência técnica sirva-se do bem depositado e possa dispor livremente deste, conforme as disposições do artigo 640 do Código Civil Brasileiro. Assim, decorrido o prazo especificado acima, o cliente será notificado via telegrama para que retire seu equipamento das dependências da empresa em até 72 horas. Após identificado, caso persista, estará sujeito ao pagamento de multa diária no valor correspondente a R\$ 1,00 (Um real), considerando que a empresa não possui espaço físico suficiente para suportar o volume de máquinas em manutenção.

A instalação de softwares e sistemas operacionais somente serão realizadas, quando demandada como serviço, mediante autorização expressa do cliente e com a devida comprovação de originalidade do mesmo (com apresentação do número da licença).

O prazo de validade deste orçamento é de 5 (cinco) dias, a contar do envio do mesmo.

Será cobrada do cliente a taxa para a realização orçamento e diagnóstico de equipamentos. Valor este isentado quando o serviço relacionado ao orçamento for autorizado pelo cliente. Os valores antes informados não serão cobrados para clientes com equipamentos em garantia ou quando não tivermos uma solução para o problema do equipamento do cliente.

Quando um serviço fora da garantia demandar alguma troca de peça, a mesma deve ser paga antecipadamente para que a peça seja liberada e assim darmos continuidade ao reparo do equipamento. O pagamento pode ser feito na caixa da própria loja, no link enviado pelo SMS para o celular do cliente, no link enviado pelo E-MAIL do cliente ou no WEB SITE na loja.

A retirada do equipamento somente será feita pelo titular desta ordem de serviço. Caso o mesmo não possa comparecer, fazer uma Procuração Pública indicando um responsável para assim fazer a retirada do equipamento objeto desta ordem de serviço. O Indicado na Procuração Pública deverá se apresentar na Assistência Técnica munido da Procuração Pública e documento de identificação com foto e dentro da validade dos tipos: RG, CNH, CTPS, ou PASSA PORTE.

Durante o processo de verificação do equipamento para diagnóstico, caso seja identificado que o problema relatado tenha sido ocasionado por mau uso e/ou dano físico (umidade, oxidação, contato com líquido, impacto, etc) a garantia não poderá ser utilizada, sendo fornecido nestes casos todo o detalhamento das informações na ordem de serviço.

TERMO DE RECEBIMENTO DO EQUIPAMENTO - FICA O CLIENTE CIENTE DE QUE, NO MOMENTO DO RECEBIMENTO DO EQUIPAMENTO DESCRITO NESTA ORDEM DE SERVIÇO, FEZ A DEVIDA CONFERÊNCIA DO MESMO E QUE NÃO SERÃO ACEITAS RECLAMAÇÕES FUTURAS.

Ass. do cliente:

Daylane

☒ Li e concordo com os termos e condições deste documento.

Ass. do técnico:

Data de finalização: 10.01.25