



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ

TERMO DE NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA - CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2601056400100027301

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): DAVI GOMES DA SILVA - **CNPJ/CPF:** 631.420.463-13

Endereço: Rua 102A - 44 A - Acaracuzinho - Maracanaú - CE - 61920-060

Telefone: (85) 8866-0655

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social: TECNO INDUSTRIA E COMERCIO DE COMPUTADORES LTDA

Nome Fantasia: IBYTE

CPF/CNPJ: 07.272.825/0031-20

Endereço de Correspondência: Rua 47 - Térreo Loja 01 / Número 20 - Jereissati II - Maracanaú - CE - 61901-070

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú - Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), no uso de suas atribuições legais conferidas pela Lei Municipal nº 2.084 de outubro de 2013, combinada com a Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) e Decreto 2.181/97, designa o dia **09/02/2026 às 11:00** horas para audiência a ser realizada pelo(a) Conciliador(a) **ANTONIO JOSÉ DE VASCONCELOS SILVA**, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, com intuito de instituir o processo administrativo instaurado a partir de reclamação apresentada por V.S.^a, bem como de solução do conflito entre as partes para os fatos narrados, conforme transcrito de sua demanda:

Link da Audiência: <https://meet.google.com/nvk-fgkp-yge>

Relato:

Relata a responsável legal pelo consumidor, Maria Gomes dos Santos, o qual é menor de idade, que buscava a aquisição de um computador que atendesse às suas necessidades para jogos, estudos e edição de vídeos. Informa que o consumidor procurou a empresa Ibyte e expôs à vendedora suas demandas específicas, considerando que a empresa oferece a possibilidade de montagem do equipamento conforme a necessidade do cliente.

Afirma que, por ser leigo em questões técnicas de informática, o consumidor adquiriu o equipamento que lhe foi indicado pela vendedora. Durante a negociação, questionou acerca da existência de placa de vídeo, ocasião em que foi informado de que poderia adquiri-la posteriormente, sendo-lhe assegurado que a placa de vídeo integrada ao processador seria



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ

suficiente para atender às suas necessidades. Diante disso, realizou a compra conforme Nota Fiscal nº 74.467 em 30/12/2025.

No momento da escolha do sistema operacional, a vendedora indagou sobre a preferência do consumidor, o qual, sem conhecimento técnico, questionou qual seria a opção mais adequada ao seu caso, sendo-lhe então oferecido o sistema Windows 10, ocasião em que o negócio foi concluído com o respectivo pagamento.

Após levar o computador para sua residência, ao tentar utilizá-lo, o consumidor constatou a ausência de som. Diante disso, entrou em contato com a loja e foi orientado a encaminhar o equipamento ao setor técnico. Durante o atendimento, verificou-se também que os fones de ouvido não estavam funcionando, os quais foram substituídos por funcionário da loja.

No dia seguinte, o consumidor identificou que o adaptador de acesso à rede Wi-Fi não funcionava, bem como constatou que o monitor não possuía saída de som. Novamente entrou em contato com a loja, sendo orientado a comparecer ao estabelecimento. Entretanto, por se tratar do dia 01/01/2026, feriado, não obteve retorno imediato.

No dia subsequente, ao relatar à vendedora os problemas enfrentados, informou que ainda verificaria a existência de outros defeitos e manifestou sua insatisfação, inclusive quanto ao sistema operacional Windows 10, questionando a possibilidade de cancelamento da compra, uma vez que, em menos de uma semana, o equipamento já havia apresentado diversos problemas.

Foi então agendado atendimento técnico remoto, ocasião em que o consumidor relatou que o computador reiniciava sozinho, que o adaptador de Wi-Fi não funcionava e que a internet não conectava adequadamente. O técnico sugeriu que o problema poderia estar relacionado à rede elétrica, orientando o uso de estabilizador e a alteração da chave seletora de voltagem de 230V para 115V. Informou ainda que, em razão dos jogos utilizados, seria necessária a aquisição de placa de vídeo dedicada, apesar de, no momento da compra, ter sido assegurado pela vendedora que a placa de vídeo integrada seria necessária. Ressalta-se que o atendimento remoto não foi concluído, uma vez que o técnico deixou programas em instalação e encerrou o atendimento sem a devida finalização.

No dia 04/01/2026, ao ligar o computador conforme as orientações técnicas recebidas, o equipamento emitiu um barulho, seguido da liberação de fumaça. No dia seguinte, o consumidor comunicou o ocorrido à vendedora, esclarecendo que todas as instruções fornecidas pelo técnico haviam sido rigorosamente seguidas, nesse momento o técnico informou que se fosse pra ligar na tomada teria que voltar a voltagem para 230V, o que não foi informado no dia do atendimento remoto, além disso a vendedora informou que o Windows 10 seria o ideal para o uso de jogos, mas pelo que foi constatado, não foi o que aconteceu.

Diante de todo o ocorrido, o consumidor manifestou total insatisfação com a compra e solicitou o cancelamento do negócio. Contudo, a vendedora apresentou apenas as alternativas de substituição das peças necessárias ou concessão de desconto para a aquisição de placa de vídeo.



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ

Pedido: Em razão do que foi relatado, o consumidor requer o cancelamento da compra e a restituição do valor pago.

Notificamos ainda que V.S.^a deverá entrar na sala de audiência virtual por meio do link disponibilizado ou comparecer presencialmente impreterivelmente no horário marcado, bem como fica ciente, desde já, que a falta sem justificativa no prazo de 48 horas, à audiência acima designada, implicará no arquivamento de sua reclamação.

Maracanaú/CE, 08 de Janeiro de 2026 .

ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
Procon - Maracanaú

Recebi a presente notificação nesta data: 08/01/2026

Ass. do consumidor(a):

DAVI GOMES DA SILVA