



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

NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA E APRESENTAÇÃO DE DEFESA

Número de Atendimento: 2604056400100037301

Ao representante legal de:

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social: DELL COMPUTADORES DO BRASIL LTDA

Nome Fantasia: Dell

CPF/CNPJ: 72.381.189/0001-10

Endereço de Correspondência: AV INDUSTRIAL BELGRAF - Número 400 - Eldorado do Sul - RS - 92990-000

Telefone Institucional: (51) 3274-5500

E-mail Institucional: Consumidor.GOV@sitel.com, procon@Dell.com

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), Lei 2.084 de 01 de outubro de 2013, e nos termos da Constituição Federal, e com fundamento nos incisos III IV do art. 4º e do parágrafo 4º do art.55 da Lei 8.078/90, bem como no parágrafo 2º do art.33, art.42 e 44 do Decreto Federal 2.181/97, convoca o fornecedor acima qualificado para comparecer em audiência designada para o dia **27/05/2026 às 11:00** horas, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça a audiência presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, quando deverá apresentar defesa escrita/contestação ou encaminha-la para o e-mail institucional protocolo_procon@maracanau.ce.gov.br, ou ainda, inserir no prazo de 10 (dez) dias corridos, a contar da data de realização da audiência, em resposta eletrônica, em relação aos fatos ora notificados, e poderá conciliar-se com o(a) consumidor(a). Decorrida a audiência, este órgão apreciará, de forma definitiva, a fundamentação da reclamação apresentada pelo(a) consumidor(a) abaixo qualificado(a), para efeitos de inclusão dos CADASTROS MUNICIPAL, ESTADUAL E FEDERAL DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS, nos termos do art. 44 da Lei n. 8.078/90, prosseguimento o trâmite do presente processo administrativo, nos termos dos arts. 45, 46 e 47 do Decreto 2.181/97.

Adverte-se que o preposto da empresa deverá trazer a documentação que comprove sua condição (documentos pessoais, contrato social e carta de preposição), devendo ter poderes para transigir, sob pena de o fornecedor ser considerado não representado.

Email institucional para protocolo de

Link da Audiência: <https://meet.google.com/nwb-ijfb-gns>



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

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): INSTITUTO PARA O DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E SOCIAL -
CNPJ/CPF: 08.362.831/0001-15

Endereço: Rua 54 - 61 - Jereissati II - Maracanaú - CE - 61901-160

Telefone: (85) 3383-3580

E-mail: IDEAR@IDEAR.ORG.BR

Procurador(a): Laurilena Ribeiro de Paiva Oliveira - **CPF:** 425.841.673-87

Telefone: (85) 98825-5072

E-mail: laurilena@gmail.com

FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)

Relato:

Em 17 de outubro de 2023, a empresa consumidora adquiriu da reclamada um lote de 30 (trinta) notebooks do modelo Latitude 15 3520 (processador 2,4 GHz, 16 GB de memória), conforme atesta a Nota Fiscal Eletrônica (NF-e) nº 005742378.

A garantia contratual dos referidos equipamentos expirou em 18 de outubro de 2024. Contudo, logo após esse período, passou a se manifestar um problema grave e sistêmico. Do lote de 30 (trinta) equipamentos adquiridos, 11 (onze) notebooks apresentaram exatamente o mesmo defeito estrutural.

O defeito consiste em uma falha na tampa da tela, causada pelo calor gerado pelo próprio equipamento durante o uso normal, o que resulta no ressecamento e na quebra do suporte plástico que sustenta o parafuso da dobradiça. Todos os 11 (onze) equipamentos apresentaram o mesmo vício de fabricação, manifestando-se no mesmo local.

Em 26 de novembro de 2025, a empresa consumidora entrou em contato com o suporte técnico da Dell, via WhatsApp (protocolo de atendimento nº 219257596), encaminhando relatório detalhado e fotografias que comprovam inequivocamente o defeito. A resposta da empresa foi no sentido de que “não há informação sobre esse problema” e que, por estarem fora da garantia, o reparo somente seria realizado mediante pagamento de orçamentos que variam entre R\$ 1.765,97 (mil setecentos e sessenta e cinco reais e noventa e sete centavos) e R\$ 2.271,72 (dois mil duzentos e setenta e um reais e setenta e dois centavos) por unidade.

A empresa consumidora afirma não concordar com o alegado desconhecimento por parte da reclamada, tendo em vista que, mediante simples pesquisa em plataformas de reclamação, como o Reclame Aqui, bem como em fóruns da própria comunidade da fabricante, verifica-se tratar de problema crônico, recorrente na linha Latitude 3520 e em outras linhas da marca.

Diante da dificuldade da reclamada em solucionar as demandas da empresa consumidora, a procuradora dirigiu-se à sede deste órgão, em busca de solução eficaz para o caso.

Pedido:



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

Diante do exposto, a empresa consumidora requer a substituição dos produtos defeituosos por outros da mesma espécie, em perfeitas condições de uso, ou, alternativamente, a devolução do valor pago pelos produtos defeituosos, em montante equivalente.

Maracanaú/CE, 05 de Maio de 2026 .

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
DIRETORA EXECUTIVA
PROCON - MARACANAÚ

Recebido por(assinatura): _____

Nome do funcionário/responsável (legível): _____