

PROCESSO F.A Nº: 26.01.0564.001.00027-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor DAVI GOMES DA SILVA em face do fornecedor TECNO INDUSTRIA E COMERCIO DE COMPUTADORES LTDA, através da qual expõe que adquiriu computador junto a empresa reclamada em 30/12/2025, confiando nas orientações da vendedora, que assegurou ser a configuração com placa de vídeo integrada e Windows 10, suficientes para jogos, estudos e edição. Após a compra, o equipamento passou a apresentar diversos vícios (ausência de som, falha no Wi-Fi, reinicializações e, posteriormente, emissão de fumaça após orientações técnicas de alteração de voltagem). Dessa maneira, acerca dos defeitos e divergência de informações, foi solicitado o cancelamento da compra, tendo o fornecedor ofertado apenas substituição de peças ou desconto, sem proceder ao desfazimento do negócio. Diante dos fatos narrados, o consumidor solicitou o cancelamento da compra e a restituição do valor pago.

Após análise dos autos, constatou-se que a empresa reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação, da instauração do processo administrativo, da apresentação de defesa e da designação de audiência de conciliação entre as partes. Contudo, conforme se extrai do Termo de Audiência de Conciliação, às fls. 73 dos autos, as partes celebraram proposta de acordo nos seguintes termos: pela parte reclamante, a devolução da CPU (COMP. GAMER R5 5600GT, 8GB, 240GB, LNX) até o dia 09/02/2026, às 20 h; e, pela parte reclamada, a restituição do valor de R\$ 2.035,71 reais, no prazo de até 15 (quinze) dias úteis após a devolução do equipamento, mediante depósito em conta-corrente de titularidade do consumidor. Durante a audiência, o consumidor manifestou-se de forma expressa, declarando estar de acordo com a proposta de acordo apresentada pela parte reclamada.

Tendo em vista que o fornecedor atendeu integralmente a solicitação do consumidor, ao apresentar proposta de acordo consistente na restituição do valor pago pelo produto, conclui-se a caracterização da reclamação como **FUNDAMENTADA ATENDIDA**, faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.
Maracanaú-CE, 12 de fevereiro de 2026.

KARLYANE BARROS DA SILVA
Setor Jurídico
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o fornecedor atendeu a solicitação do consumidor, apresentando proposta de acordo em audiência conforme consta no Termo de Audiência de Conciliação, às fls. 73, a qual foi devidamente aceita pela parte autora, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para arquivamento da presente reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 12 de fevereiro de 2026.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS

**Diretora Executiva
Procon Maracanaú**