

NF-e 005742378  
 N° 005742378  
 SÉRIE 1  
 OS PRODUTOS E/OU SERVIÇOS CONSTANTES DA NOTA FISCAL INDICADA AO LADO  
 RECEBEMOS DE DELL COMPUTADORES DO BRASIL LTDA  
 DATA DE RECEBIMENTO  
 IDENTIFICAÇÃO E ASSINATURA DO RECEBEDOR

Identificação do emitente



DELL COMPUTADORES DO BRASIL LTDA

AV DA EMANCIPACAO, 5000, PARTE B  
 PARQUE DOS FINHEIROS, 13184-654  
 Hortolandia, SP

Documento Auxiliar da Nota Fiscal Eletrônica

0- ENTRADA  
 1- SAÍDA **1**  
 N°005742378  
 SÉRIE 1  
 FOLHA 1/ 1



CHAVE DE ACESSO

3523 1072 3811 8900 1001 5500 1005 7423 7813 3894 5008

Consulta de autenticidade no portal nacional da NF-e  
 www.nfe.fazenda.gov.br/portal ou no site da Sefaz Autorizadora

NATUREZA DA OPERAÇÃO

VENDAS DE MERCADORIAS

PROTOCOLO DE AUTORIZAÇÃO DE USO

135231759995814 17/10/2023 15:11:57-03:00

INSCRIÇÃO ESTADUAL

748241245113

INSCR. ESTADUAL DO SUBST. TRIBUT.

066988373

CNPJ

72.381.189/0010-01

NOME/RAZÃO SOCIAL

INSTITUTO PARA O DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E SOCIAL

CNPJ/CPF

08.362.831/0001-15

DATA DA EMISSÃO

17/10/2023

ENDEREÇO

R 54 C.J JEREISSATI II 61, n° 61

BAIRRO/DISTRITO

JEREISSATI II

CEP

61901-160

DATA DA ENTRADA/SAÍDA

MUNICÍPIO

Maracanau

FONE/FAX

(85) 9999-1552

UF

CE

INSCRIÇÃO ESTADUAL

HORA DA ENTRADA/SAÍDA

BASE DE CÁLCULO DO ICMS

99.999,07

VALOR DO ICMS

6.999,93

BASE DE CÁLCULO ICMS ST

0,00

VALOR DO ICMS SUBSTITUIÇÃO

0,00

VALOR TOTAL DOS PRODUTOS

86.955,72

VALOR DO FRETE

0,00

VALOR DO SEGURO

0,00

DESCONTO

0,00

OUTRAS DESPESAS ACESSÓRIAS

0,00

VALOR TOTAL DO I.P.I.

13.043,35

VALOR TOTAL DA NOTA

99.999,07

NOME/RAZÃO SOCIAL

FEDEX BRASIL LOGISTICA E TRANSPORTE LTDA

FRETE POR CONTA

0-Remet-CIF

CODIGO ANTT

PLACA DO VEÍCULO

UF

SP

CNPJ/CPF

10.970.887/0041-91

ENDEREÇO

RUA FIORAVANTE MANCINO, 1560 13175-575 CHACARA MONTE

MUNICÍPIO

Sumare

UF

SP

INSCRIÇÃO ESTADUAL

671219827112

QUANTIDADE

30

ESPÉCIE

BOX

MARCA

NÚMERO

PESO BRUTO

80,100

PESO LÍQUIDO

64,080

NOME/RAZÃO SOCIAL

ATESTO, que o material ou serviço

CNPJ/CPF

INSCRIÇÃO ESTADUAL

ENDEREÇO

constante neste documento foi recebido.

**INSTRUMENTO**

BAIRRO/DISTRITO

CEP

MUNICÍPIO

Em 27/10/2023

Nº 1282678

UF

FONE/FAX

NOME/RAZÃO SOCIAL

Responsável pelo recebimento

CNPJ/CPF

INSCRIÇÃO ESTADUAL

ENDEREÇO

Responsável pelo recebimento

BAIRRO/DISTRITO

CEP

MUNICÍPIO

INSTITUTO PARA O DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E SOCIAL

UF

FONE/FAX

CÓDIGO DO PRODUTO

219-8X3-Q38H

DESCRIÇÃO DOS PRODUTOS/SERVIÇOS

Microcomputador Portátil Dell Latitude E5 3520 (Core i5-1135G7, RAM 16GB, SSD 256GB, Wifi, HD, Bat. 3 Cel)

NCM/SH

84713019

CST

400

CFOP

6108

UNID.

U01

QUANT.

30,0000

VALOR UNITÁRIO

2898,5240

VALOR TOTAL

86955,72

B.CALC.ICMS

99999,07

VALOR ICMS

6999,93

VALOR I.P.I.

13043,35

ALÍQUOTAS ICMS

7,00

ALÍQUOTAS IPI

15,00

INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

02-689265197 P PG VIA CITI O vencimento da presente Nota Fiscal se dara em 30 dias apos a sua data de emissao, exceto nos casos de pagamento a vista ou se outro prazo houver sido estabelecido contratualmente. As compras dos produtos, softwares e ou servicos realizadas diretamente da Dell estao sujeitas aos Termos de Vendas localizados em www.dell.com.br - Termos de Vendas. Tais Termos de Vendas prevalecerao sobre quaisquer outros termos e condicoes das Partes. Tributacao Difal conforme LC 190/2022: Total de ICMS para a UF destinataria no valor de R\$ 10999.89 Produto incentivado pela Lei n 8.248/91 com as modificacoes da Lei n 13.969/2019, Decreto 5.906/06 e Portaria Interministerial MCF.MDIC.MF 985, de 22/12/2006, publicacao DOU 26/12/2006. Valor total aproximado dos tributos federais R\$ 19421.76. Valor total aproximado dos tributos estaduais R\$ 17999.82. Valor total aproximado dos tributos municipais R\$ 0.00. Informacao cfe. Lei 12.741 de 2012 e Decreto 8.264 de 2014.  
 DL94T23/8M94T23/7M94T23/1M94T23/HM94T23/4N94T23/4M94T23/GM94T23/6M94T23/DM94T23/2N94T23/5M94T23/GL94T23/3N94T23/1N94T23/JL94T23/BL94T23/8M94T23/9M94T23/CM94T23/2M94T23/6N94T23/3L94T23/FL94T23/CL94T23/8M94T23/5N94T23/BL94T23/JM94T23/3M94T23 11/09/2023  
 f.financeiro@idear.org.br 85999915528

RESERVADO AO FISCO



Roberto Bezerra de Menezes Neto &lt;robertomenezes@idear.org.br&gt;

---

**Dell Service Tag: DL94TZ3 [Service Request : 219257596] [ thread::LTvY7utrKg-8-A5bCGJqNz0:: ]**

4 mensagens

---

**Dell Tech Support** <technical\_support@help.dell.com>  
Para: "robertomenezes@idear.org.br" <robertomenezes@idear.org.br>

26 de novembro de 2025 às 14:20

Olá Clauber,

Em referência ao atendimento de número 219257596, **Solicito que envie uma lista com as Tags das maquinas para validação.**

Obrigado(a) por escolher a Dell.

**Julia**

Analista de Suporte Técnico

**Dell | Services** | Client Solutions Support, BrazilCrie Novas Solicitações de Suporte Técnico Dell - <https://dell.to/2sSp4OM>Consulte o Status do seu Suporte Técnico Dell - <https://dell.to/2t3sRlg>

Contato com Suporte On-Line | Manuais e documentos | Drivers Atualizados | Tópicos e Artigos de Suporte | Diagnósticos On-Line -

<http://www.dell.com.br/suporte>

thread::LTvY7utrKg-8-A5bCGJqNz0::

---

**Roberto Bezerra de Menezes Neto** <robertomenezes@idear.org.br>  
Para: Dell Tech Support <technical\_support@help.dell.com>

26 de novembro de 2025 às 14:33

Prezados senhores,

Instituto IDEAR, CNPJ 08.362.831/0001-15, comprou da DELL Computadores do Brasil Ltda, conforme NF -e 005742378, em 17/10/2023, 30 notebooks Latitude 15 3520, processador speed 2.4ghz memory 16gb, os quais temos ciência que a garantia expirou em 18/10/2024. Acontece que dos 30 equipamentos, tivemos um problema com 10 equipamentos, que entendemos ser erro de projeto ou vício de fabricação. Todos os 10 tiveram problema na tampa da tela devido ao calor gerado pelo equipamento, fazendo arrebentar o suporte que sustenta o parafuso que prende a base.

Segue abaixo a relação dos equipamentos que apresentaram o defeito supramencionado:

**PLANILHA NOTEBOOKS DELL**

<b>MODELO</b>	<b>SERVICE TAG</b>
Latitude 15 3520 processador speed 2.4ghz memory 16gb	4N94TZ3
Latitude 15 3520 processador speed 2.4ghz memory 16gb	BL94TZ3
Latitude 15 3520 processador speed 2.4ghz memory 16gb	GL94TZ3
Latitude 15 3520 processador speed 2.4ghz memory 16gb	DL94TZ3
Latitude 15 3520 processador speed 2.4ghz memory 16gb	8M94TZ3
Latitude 15 3520 processador speed 2.4ghz memory 16gb	5N94TZ3
Latitude 15 3520 processador speed 2.4ghz memory 16gb	3M94TZ3
Latitude 15 3520 processador speed 2.4ghz memory 16gb	6N94TZ3
Latitude 15 3520 processador speed 2.4ghz memory 16gb	3N94TZ3
Latitude 15 3520 processador speed 2.4ghz memory 16gb	6M94TZ3

Aguardamos o retorno da DELL Technologies - Brasil quanto a resolução do problema apresentado.

Atenciosamente

Roberto Bezerra  
Instituto Idear

[Texto das mensagens anteriores oculto]

---

**Roberto Bezerra de Menezes Neto** <robertomenezes@idear.org.br>  
Para: claudiojoventino@gmail.com

26 de novembro de 2025 às 14:34

Prezado Cláudio,

Para o seu conhecimento.

At.te

Roberto Bezerra

[Texto das mensagens anteriores oculto]

---

**Dell Tech Support** <technical\_support@help.dell.com>  
Para: "robertomenezes@idear.org.br" <robertomenezes@idear.org.br>

26 de novembro de 2025 às 14:57

Olá Roberto,

Em referência ao atendimento de número 219257596, **Após análise do caso, informamos que a Dell não poderá seguir com o reparo gratuito, pois o modelo informado não apresenta nenhum vício crônico conhecido pela Dell.**

**Dessa forma, só poderemos dar continuidade ao reparo mediante aprovação da cotação enviada anteriormente.**

**Caso tenha alguma dúvida ou precise de esclarecimentos adicionais, estamos à disposição.**

Obrigado(a) por escolher a Dell.

**Julia**

Analista de Suporte Técnico

**Dell| Services** | Client Solutions Support, Brazil

Crie Novas Solicitações de Suporte Técnico Dell - <https://dell.to/2sSp4OM>

Consulte o Status do seu Suporte Técnico Dell - <https://dell.to/2t3sRlg>

Contato com Suporte On-Line | Manuais e documentos | Drivers Atualizados | Tópicos e Artigos de Suporte | Diagnósticos On-Line -

<http://www.dell.com.br/suporte>

----- Original Message -----

**From:** Roberto Bezerra de Menezes Neto [robertomenezes@idear.org.br]

**Sent:** 11/26/2025, 2:33 PM

**To:** technical\_support@help.dell.com

**Subject:** Re: Dell Service Tag: DL94TZ3 [Service Request : 219257596] [ thread::LTvY7utrKg-8-A5bCGJqNz0:: ]

[EXTERNAL EMAIL]

Prezados senhores,

Instituto IDEAR, CNPJ 08.362.831/0001-15, comprou da DELL Computadores do Brasil Ltda, conforme NF -e 005742378, em 17/10/2023, 30 notebooks Latitude 15 3520, processador speed 2.4ghz memory 16gb, os quais temos ciência que a garantia expirou em 18/10/2024. Acontece que dos 30 equipamentos, tivemos um problema com 10 equipamentos, que entendemos ser erro de projeto ou vício de fabricação. Todos os 10 tiveram problema na tampa da tela devido ao calor gerado pelo equipamento, fazendo arrebentar o suporte que sustenta o parafuso que prende a base.

Segue abaixo a relação dos equipamentos que apresentaram o defeito supramencionado:

PLANILHA NOTEBOOKS DELL	
MODELO	SERVICE TAG
Latitude 15 3520 processador speed 2.4ghz memory 16gb	4N94TZ3
Latitude 15 3520 processador speed 2.4ghz memory 16gb	BL94TZ3
Latitude 15 3520 processador speed 2.4ghz memory 16gb	GL94TZ3
Latitude 15 3520 processador speed 2.4ghz memory 16gb	DL94TZ3
Latitude 15 3520 processador speed 2.4ghz memory 16gb	8M94TZ3
Latitude 15 3520 processador speed 2.4ghz memory 16gb	5N94TZ3
Latitude 15 3520 processador speed 2.4ghz memory 16gb	3M94TZ3
Latitude 15 3520 processador speed 2.4ghz memory 16gb	6N94TZ3
Latitude 15 3520 processador speed 2.4ghz memory 16gb	3N94TZ3
Latitude 15 3520 processador speed 2.4ghz memory 16gb	6M94TZ3

Aguardamos o retorno da DELL Technologies - Brasil quanto a resolução do problema apresentado.

Atenciosamente

Roberto Bezerra  
Instituto Idear

Em qua., 26 de nov. de 2025 às 14:20, Dell Tech Support <technical\_support@help.dell.com> escreveu:

Olá Clauber,

Em referência ao atendimento de número 219257596, **Solicito que envie uma lista com as Tags das maquinas para validação.**

Obrigado(a) por escolher a Dell.

**Julia**

Analista de Suporte Técnico

**Dell | Services** | Client Solutions Support, Brazil

Crie Novas Solicitações de Suporte Técnico Dell - <https://dell.to/2sSp4OM> [dell.to]

Consulte o Status do seu Suporte Técnico Dell - <https://dell.to/2t3sRlg> [dell.to]

Contato com Suporte On-Line | Manuais e documentos | Drivers Atualizados | Tópicos e Artigos de Suporte | Diagnósticos On-Line -

<http://www.dell.com.br/suporte> [dell.com.br]

| thread::LTvY7utrKg-8-A5bCGJqNz0::

26/11/2025 13:41 - Esta empresa usa um serviço seguro da Meta para gerenciar esta conversa. Toque para saber mais.

26/11/2025 13:41 - Roberto Bezerra: Boa Tarde

26/11/2025 13:42 - Roberto Bezerra: Peço que seja dada continuidade da solicitação de suporte é 219257596.

26/11/2025 14:06 - Roberto Bezerra: Boa tarde

26/11/2025 14:32 - Dell Support - WA: Olá, bem vindo (a) ao suporte pago da Dell. Me chamo Antonio. Como posso ajudar ?

Para assegurar um atendimento eficaz e ágil, solicitamos que esteja próximo ao produto, se for necessário efetuar testes, e disponível para responder às nossas mensagens durante esta interação. Se ocorrer um atraso na resposta superior a 5 minutos, poderemos precisar encerrar a sessão. Lembrando que o caso não é encerrado, mas seu atendimento vai para a fila de espera.

\*Antonio

26/11/2025 14:35 - Roberto Bezerra: Antonio, boa tarde

26/11/2025 14:37 - Roberto Bezerra: Boa tarde

26/11/2025 14:38 - Roberto Bezerra: AnTônio?

26/11/2025 14:38 - Dell Support - WA: Boa tarde, tudo bem ?

Senhor(a) cliente, validamos que seu equipamento está fora de garantia/fora do escopo de suporte. Nosso serviço de reparo é realizado mediante uma cotação. Você teria interesse em comprar esse serviço de reparo?

\*Antonio

26/11/2025 14:39 - Roberto Bezerra: Instituto IDEAR, CNPJ 08.362.831/0001-15, comprou da DELL Computadores do Brasil Ltda, conforme NF -e 005742378, em 17/10/2023, 30 notebooks Latitude 15 3520, processador speed 2.4ghz memory 16gb, os quais temos ciência que a garantia expirou em 18/10/2024. Acontece que dos 30 equipamentos, tivemos um problema com 10 equipamentos, que entendemos ser erro de projeto ou vício de fabricação. Todos os 10 tiveram problema na tampa da tela devido ao calor gerado pelo equipamento, fazendo arrebentar o suporte que sustenta o parafuso que prende a base.

26/11/2025 14:41 - Roberto Bezerra: Antônio, eu tenho quase 34% dos equipamentos adquiridos pelo mesmo pedido, gerando uma única remessa, conforme NF-e com o mesmo problema apresentado no mesmo local.

26/11/2025 14:41 - Roberto Bezerra: IMG-20251126-WA0020.jpg (arquivo anexado)

26/11/2025 14:41 - Roberto Bezerra: IMG-20251126-WA0016.jpg (arquivo anexado)

26/11/2025 14:41 - Roberto Bezerra: IMG-20251126-WA0022.jpg (arquivo anexado)

26/11/2025 14:41 - Roberto Bezerra: IMG-20251126-WA0017.jpg (arquivo anexado)

26/11/2025 14:41 - Roberto Bezerra: IMG-20251126-WA0018.jpg (arquivo anexado)

26/11/2025 14:41 - Roberto Bezerra: IMG-20251126-WA0021.jpg (arquivo anexado)

26/11/2025 14:41 - Roberto Bezerra: IMG-20251126-WA0015.jpg (arquivo anexado)

26/11/2025 14:41 - Roberto Bezerra: IMG-20251126-WA0019.jpg (arquivo anexado)

26/11/2025 14:42 - Roberto Bezerra: IMG-20251126-WA0023.jpg (arquivo anexado)

26/11/2025 14:43 - Dell Support - WA: Entendo, mas não se trata de problema de fabricação.

Como se trata de várias máquinas, peço que faça uma lista organizada das máquinas com suas etiquetas (começadas com ST) e inclua fotos das mesmas para validarmos.

\*Antonio

26/11/2025 14:44 - Roberto Bezerra: <Mídia oculta>  
26/11/2025 14:45 - Dell Support - WA: Relata problemas de 10 máquinas com problemas de dobradiças.

\*Antonio

26/11/2025 14:45 - Dell Support - WA: Foto do problema de cada uma delas.

\*Antonio

26/11/2025 14:47 - Roberto Bezerra: As fotos que enviei acima é igual em todos os Service TAG informados

26/11/2025 14:47 - Dell Support - WA: Se responsabiliza por essa informação ?

\*Antonio

26/11/2025 14:48 - Roberto Bezerra: Totalmente

26/11/2025 14:54 - Dell Support - WA: Um instante.

26/11/2025 14:56 - Dell Support - WA: De acordo com os testes e validações que fizemos, foi identificado que para solucionarmos o problema atual do equipamento será necessário que sigamos com a troca da(s) peça(s) tela com dobradiças e partes plásticas. Como o equipamento está fora de garantia o serviço é mediante cotação. Abaixo segue nossa proposta:

Temos dois tipos de serviços disponíveis para atender às suas necessidades.

O primeiro é o serviço no local, onde um técnico se desloca até sua residência para efetuar o reparo. Após receber as peças, é efetuado o contato para agendar o dia e o horário da visita, de acordo com a disponibilidade das peças.

Valor do serviço: 2271.72

A segunda opção é o serviço via balcão ou Correios. Dependendo da sua cidade ou região, pode haver um centro de reparos onde você pode deixar o equipamento. Caso contrário, o produto será enviado para reparo via Correios, para o nosso balcão em Hortolândia-SP.

Você pode checar se há um centro de reparos na sua cidade no link:

<http://del.ly/617827U4pw>

Importante: Para essa modalidade, é necessário possuir a Nota Fiscal da máquina ou gerar a Nota Fiscal de remessa/declaração de conserto em caso de pessoa jurídica.

Valor do serviço: 1765.97

**ATENÇÃO:**

- Em caso de reparo de hardware, serão realizadas substituições das peças necessárias sendo que as defeituosas deverão retornar à Dell.

- Sempre mantenha o backup dos arquivos atualizados, pois a Dell não se responsabiliza por dados pessoais dos nossos clientes.

Para saber mais detalhes sobre o serviço de reparo há um vídeo disponível no nosso Canal de suporte: <http://del.ly/617837U4pb>

\*Antonio

26/11/2025 14:56 - Dell Support - WA: O valor acima é unitário.

\*Antonio

26/11/2025 14:57 - Roberto Bezerra: Antônio, isso é um problema gerado pela própria DELL. Não se trata de mal uso do equipamento.

26/11/2025 14:58 - Dell Support - WA: Não procede essa informação.  
Como informei acima, não se trata de problema de fabricação.

\*Antonio

26/11/2025 14:59 - Roberto Bezerra: A temperatura alta pela montagem do dissipador do lado que quebra deixa claramente a informação que o plástico não suportou o calor.

26/11/2025 15:00 - Roberto Bezerra: Consequentemente, afetou a integridade do encaixe do parafuso.

26/11/2025 15:00 - Dell Support - WA: Entendo, mas só podemos seguir mediante pagamento.

\*Antonio

26/11/2025 15:01 - Roberto Bezerra: Então a DELL não se responsabiliza pelos danos gerados pelos projetos que aparentemente foram mal desenhados?

26/11/2025 15:02 - Roberto Bezerra: Eu estou falando de 34% dos equipamentos adquiridos. Não foi um, nem foram dois, foram 10 em um universo de 30 máquinas.

26/11/2025 15:02 - Dell Support - WA: Não há informação sobre esse problema que está apontando. Como as máquinas estão fora de garantia, o reparo é mediante pagamento.

Os métodos de pagamento disponíveis são:

1. Em até 10x sem juros no cartão de crédito. Os cartões aceitos são: AMERICAN EXPRESS, VISA, ELO, MASTER CARD.
2. No boleto Bancário para ser pago em até 03 dias uteis.

Se reconsiderar o reparo, por favor, sinta-se à vontade para me contatar por meio deste chat. Estou à disposição para ajudar. A Dell agradece sua consideração. Tenha um excelente dia! 😊👍

Atenciosamente,

\*Antonio

26/11/2025 15:04 - Roberto Bezerra: Entendo. Deixaremos então o registro desse fato nos órgãos competentes quanto a defesa dos direitos do consumidor que se sintam lesados, que é o nosso caso.

26/11/2025 15:05 - Roberto Bezerra: Boa tarde.

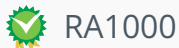
<b>MODELO</b>	<b>SERIAL</b>
Latitude 15 3520 processador speed 2.4ghz memory 16gb	4N94TZ3
Latitude 15 3520 processador speed 2.4ghz memory 16gb	BL94TZ3
Latitude 15 3520 processador speed 2.4ghz memory 16gb	GL94TZ3
Latitude 15 3520 processador speed 2.4ghz memory 16gb	DL94TZ3
Latitude 15 3520 processador speed 2.4ghz memory 16gb	8M94TZ3
Latitude 15 3520 processador speed 2.4ghz memory 16gb	5N94TZ3
Latitude 15 3520 processador speed 2.4ghz memory 16gb	FM94TZ3
Latitude 15 3520 processador speed 2.4ghz memory 16gb	6N94TZ3
Latitude 15 3520 processador speed 2.4ghz memory 16gb	3N94TZ3
Latitude 15 3520 processador speed 2.4ghz memory 16gb	6M94TZ3
Latitude 15 3520 processador speed 2.4ghz memory 16gb	FL94TZ3

URL da reclamação pública:

<https://www.reclameaqui.com.br/dell-computadores/vicio-oculto-em-notebooks-dell-latitude-15-3520-falha-estrutural-na-dobrad UByRYNvX6GH096UE/>

Empresa reclamada: Dell Computadores do Brasil

### **Dell Computadores do Brasil**



RA1000

#### **Vício oculto em notebooks Dell Latitude 15 3520: Falha estrutural na dobradiça da tela após o término da garantia**

ID: 233859631 📅 05/12/2025 às 16:02 📍 Maracanaú - CE

#### **📣 Sua Reclamação**

05/12/2025 às 16:02

Reclamação: Vício oculto em 40% (quarenta por cento) dos Notebooks adquiridos, revelando falha estrutural.

Prezados responsáveis pela Dell Technologies Brasil,

O Instituto para o Desenvolvimento Tecnológico e Social - Idear, pessoa jurídica de direito privado, sem fins lucrativos, CNPJ: 08.362.831/0001-15, vem por meio desta, manifestar sua profunda insatisfação e requerer providências quanto a um grave problema de fabricação identificado em um lote de notebooks adquiridos da Empresa Dell.

O Instituto IDEAR desenvolve projetos sociais na área de ensino de tecnologia, contando com equipe técnica qualificada para identificar problemas em equipamentos de informática e avaliar, com segurança, sua origem e natureza.

Em 17 de outubro de 2023, realizamos a compra de 30 (trinta) notebooks do modelo Dell Latitude 15 3520 (processador 2.4GHz, 16GB de memória), conforme Nota Fiscal Eletrônica (NF-e) n 005742378. Embora tenhamos ciência de que a garantia contratual dos equipamentos expirou em 18 de outubro de 2024, o problema ora relatado extrapola o prazo de garantia convencional, configurando-se claramente como vício oculto e erro de projeto.

Do lote de 30 equipamentos adquiridos, um total de 12 notebooks apresentaram exatamente o mesmo defeito estrutural: uma falha na tampa da tela, resultando na quebra do suporte plástico que sustenta o parafuso da dobradiça. O problema detectado está localizado na junção entre a carcaça superior (tela) e a carcaça inferior (CPU e teclado), próximo às dobradiças, provocando a abertura do equipamento, possibilitando se ver os fios e a parte interna do notebook.

Em contato com o suporte técnico da Dell, via WhatsApp, no dia 26 de novembro de 2025, após o envio de fotografias que comprovam inequivocamente o defeito nos notebooks, recebemos a seguinte e decepcionante resposta:

Não se trata de problema de fabricação. Como as máquinas estão fora de garantia, o reparo é mediante pagamento.

A vida útil esperada para um notebook varia, em média, de 3 a 7 anos, a depender da qualidade de fabricação e das condições de uso. No caso em tela, os equipamentos, à exceção do problema estrutural descrito, encontram-se em perfeito funcionamento, o que evidencia que a falha apresentada não decorre de desgaste natural pelo tempo ou uso, mas sim de uma fragilidade intrínseca ao projeto.

A afirmação de que não se trata de problema de fabricação não condiz com a realidade e revela descaso com o consumidor. Uma simples pesquisa em plataformas de reclamação e nos próprios fóruns da Dell demonstra que se trata de um problema crônico, recorrente e amplamente documentado em diferentes linhas de notebooks da marca, não sendo, portanto, um caso isolado. A falha na estrutura da dobradiça, muitas vezes associada ao superaquecimento, é uma queixa constante de inúmeros consumidores, caracterizando erro de projeto que a Dell tem ignorado sistematicamente.

No Instituto IDEAR, os equipamentos são utilizados estritamente sobre as mesas de trabalho, não sendo submetidos a transporte intenso ou manuseio inadequado que pudesse justificar o dano observado. O uso é cuidadoso e moderado, o que reforça a tese de vício oculto. As fotografias dos equipamentos, que comprovam o narrado, seguem anexas a esta reclamação.

Para confirmar que se trata de uma falha recorrente, apresentamos a seguir uma pequena amostra de inúmeras reclamações idênticas. Inclusive, um caso em que outro cliente reportou o mesmo problema em 10 notebooks Dell Latitude 3520, o mesmo modelo dos equipamentos em questão.

Caso Idêntico - 10 Notebooks Latitude 3520 com o mesmo defeito:

<https://www.dell.com/community/pt/conversations/latitude-laptops/problema-na-dobra-di%C3%A7a-notebook-dell-latitude-3520/674eed718ec53b3304f3ccbe>

Outros casos de problemas estruturais em notebooks Dell:

[https://www.reclameaqui.com.br/dell-computadores/problema-descolamento-de-tela-e-quebra-da-dobradica-da-tampa\\_Vwqy8hRxAUMOZin/](https://www.reclameaqui.com.br/dell-computadores/problema-descolamento-de-tela-e-quebra-da-dobradica-da-tampa_Vwqy8hRxAUMOZin/)

[https://www.reclameaqui.com.br/dell-computadores/quebra-de-tela-notebook-dell\\_lwkY9b6gr-toldInC/](https://www.reclameaqui.com.br/dell-computadores/quebra-de-tela-notebook-dell_lwkY9b6gr-toldInC/)

[https://www.reclameaqui.com.br/dell-computadores/problema-na-dobradica-e-descolamento-da-tela\\_38ey40Gf5\\_sUo3tb/](https://www.reclameaqui.com.br/dell-computadores/problema-na-dobradica-e-descolamento-da-tela_38ey40Gf5_sUo3tb/)

[https://www.reclameaqui.com.br/dell-computadores/vicio-oculto-falha-da-dobradica\\_cQvu-jkKcAblc1Ej-/](https://www.reclameaqui.com.br/dell-computadores/vicio-oculto-falha-da-dobradica_cQvu-jkKcAblc1Ej-/)

[https://www.reclameaqui.com.br/dell-computadores/problema-com-dobradora-dell-5590\\_bb9jjQNsp\\_0YvY8i/](https://www.reclameaqui.com.br/dell-computadores/problema-com-dobradora-dell-5590_bb9jjQNsp_0YvY8i/)

Diante do exposto, e considerando que o art. 26, 3, do Código de Defesa do Consumidor estabelece que o prazo para reclamação de vícios ocultos se inicia no momento em que o defeito se evidencia, vimos requerer um posicionamento formal da Dell Technologies Brasil e a solução definitiva do problema nos 10 (dez) equipamentos defeituosos, mediante reparo ou substituição, sem qualquer ônus para o Instituto Idear.

Aguardamos uma resolução amigável para o caso, a fim de evitar a necessidade de acionarmos os meios extrajudiciais ou judiciais cabíveis para a garantia dos nossos direitos.

Atenciosamente,

Antônio Wagner Rodrigues Araújo  
Diretor Executivo - Instituto Idear

### Imagens e documentos anexados:



Anexo 1



Anexo 2



Anexo 3

### Resposta da Empresa

05/12/2025 às 16:29

Olá ANTONIO,

Agradecemos seu contato por meio da plataforma do Reclame Aqui!

Conforme parágrafo 12. Na garantia dos produtos de marca Dell, dependendo do tipo de garantia dos equipamentos, técnicos poderão ser deslocados, se necessário, ou os equipamentos deverão ser encaminhados para um centro de reparo autorizado da Dell, ambos após diagnóstico por chat, e-mail, WhatsApp, telefone.

Link do contrato: <https://www.dell.com/learn/br/pt/brcorp1/terms-of-sale-consumer-warranties>.

Conforme contato realizado no dia 26/11/2025, identificamos que os equipamentos citados em sua reclamação se encontram fora do período de garantia contratual. Do qual para algumas TAGs dentre as listadas em sua reclamação, houve a oferta do serviço de reparo, porém o Sr.(a) não demonstrou interesse em aceitar. Em caso de necessidade de sanar problemas relacionados ao hardware Dell de fábrica, dispomos do serviço de atendimento para equipamentos fora da garantia, do qual é um serviço pago. Caso necessite de suporte técnico desta natureza, poderá solicitar um orçamento contatando nosso suporte através do 0800 970 3355 (um equipamento por vez), que estará disponível no horário das 08h às 20h (exceto finais de semana).

Gostaríamos de ressaltar que devido à processos internos não realizamos atendimento para múltiplos equipamentos através deste canal, deste modo, orientamos que entre em contato com o setor responsável através do e-mail: [br\\_techsupport@dell.com](mailto:br_techsupport@dell.com) para atendimento adequado.

Deixamos a disposição o contato da nossa central de atendimento: 0800 970 3355, que estará disponível no horário das 08h às 20h (exceto finais de semana).

Ainda assim, permanecemos à sua disposição, caso tenha outras dúvidas.

Atenciosamente,  
Time Dell Brasil | Reclame Aqui  
[www.dell.com.br](http://www.dell.com.br)

◀ **Sua réplica**

10/12/2025 às 15:33

Olá, Time Dell Brasil.

Agradeço o retorno, porém reforço minha total discordância quanto ao posicionamento apre-

sentado.

Os equipamentos citados apresentam vícios recorrentes e defeitos de fabricação, amplamente relatados por diversos consumidores da marca, o que configura vício oculto, conforme previsto no Código de Defesa do Consumidor (CDC). Dessa forma, independe o término da garantia contratual, uma vez que o defeito se manifestou posteriormente, por falha não atribuída ao usuário.

Diante disso, não aceitarei arcar com custos de reparo de um problema cuja responsabilidade é da fabricante. Já busquei solução amigável por este canal e pelos meios indicados, sem êxito.

Assim, informo que buscarei os meios legais e judiciais cabíveis para garantir que os reparos sejam realizados de forma gratuita, como determina o CDC em casos de vício oculto. Permanecerei com todos os registros do atendimento para instrução da ação.

Ainda estou aberto ao diálogo e à solução por parte da Dell sem necessidade de judicialização.

Atenciosamente,  
Wagner Araújo

000772

**Service Tag:**



**4N94TZ3**

**Express Svc Code**

10113193407

**Manufacture Date**

10/12/2023

**MAC Address**

4CD71745B08F

**Model**

Latitude 15 3520

**Processor Speed**

2.4GHz

**Memory**

16GB



IDEAR

Patrimônio



000782

**Service Tag:**



**5N94TZ3**

Express Svc Code

12289975743

Manufacture Date

10/12/2023

MAC Address

4CD71745B09D

Model

Latitude 15 3520

Processor Speed

2.4GHz

Memory

16GB



IDEAR

Patrimônio



000782

**Service Tag:**



5N94TZ3

Express Svc Code  
12289975743

Manufacture Date  
10/12/2023

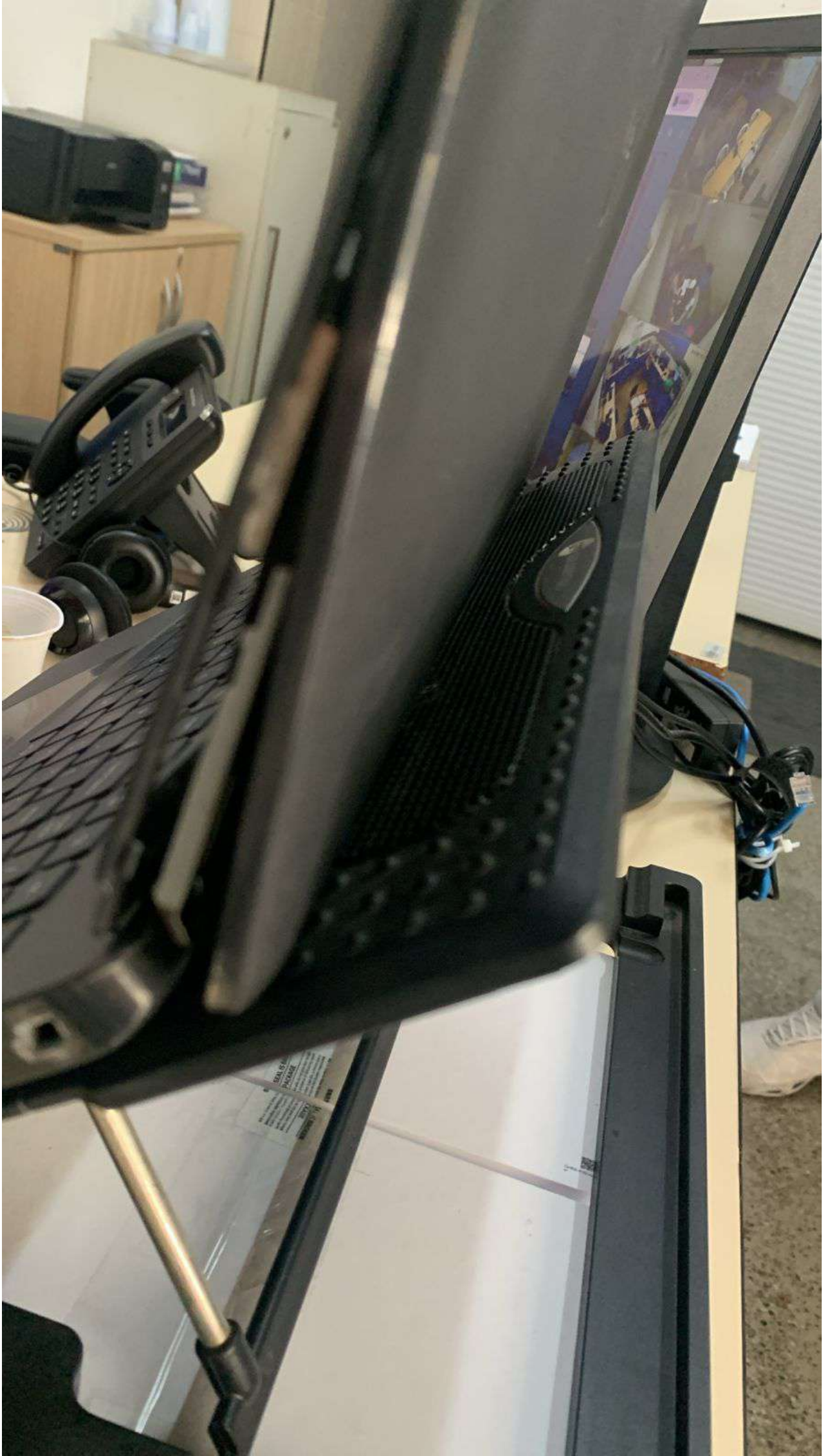
MAC Address  
4CD71745B09D

Model

Latitude 15 3520

Processor Speed  
2.4GHz

Memory  
16GB





IDEAR

Patrimônio



000758

**Service Tag:**



6M94TZ3

Express Svc Code

14406291903

Manufacture Date

10/12/2023

MAC Address

4CD71745C893

Model

Latitude 15 3520

Processor Speed

2.4GHz

Memory

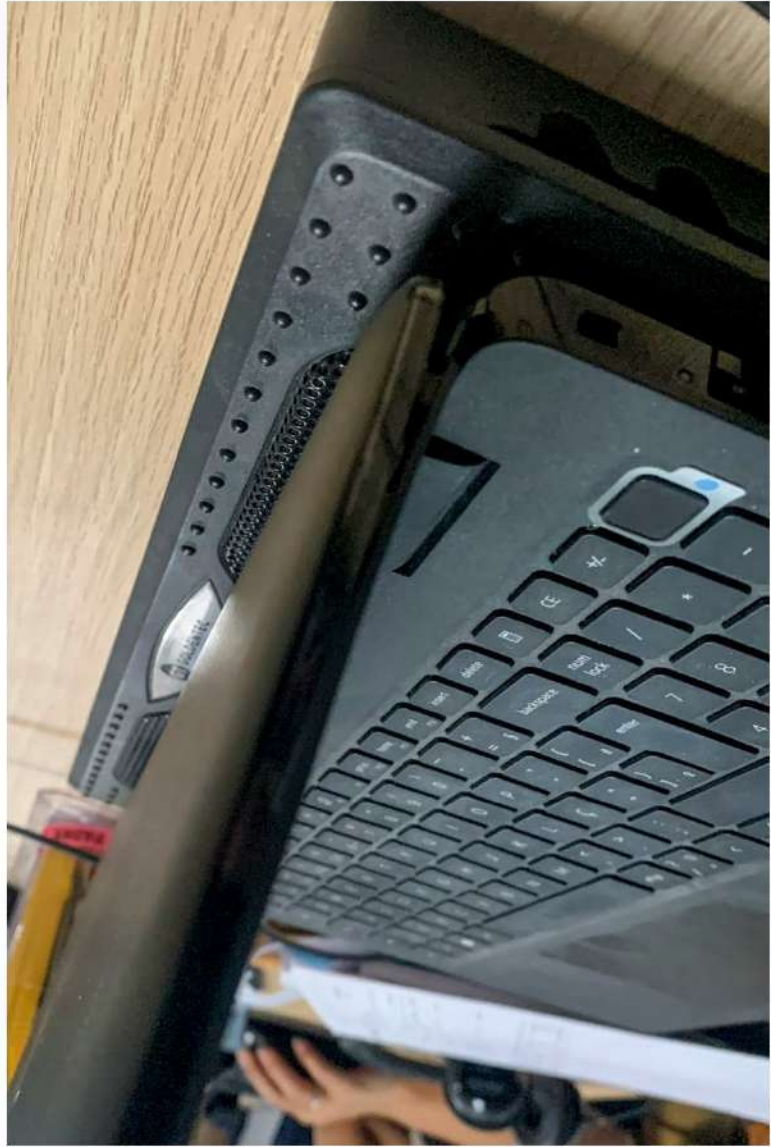
16GB



Patrimônio  
**IDEAR**  
000887

**Service Tag:** 6N94TZ3

Express Svc Code	Model
14466758079	Latitude 15 3520
Manufacture Date	Processor Speed
10/12/2023	2.4GHz
MAC Address	Memory
4CD71745B08B	16GB



IDEAR

Patrimônio



000887

**Service Tag:**



6N94TZ3

Express Svc Code

14466758079

Manufacture Date

10/12/2023

MAC Address

4CD71745B08B

Model

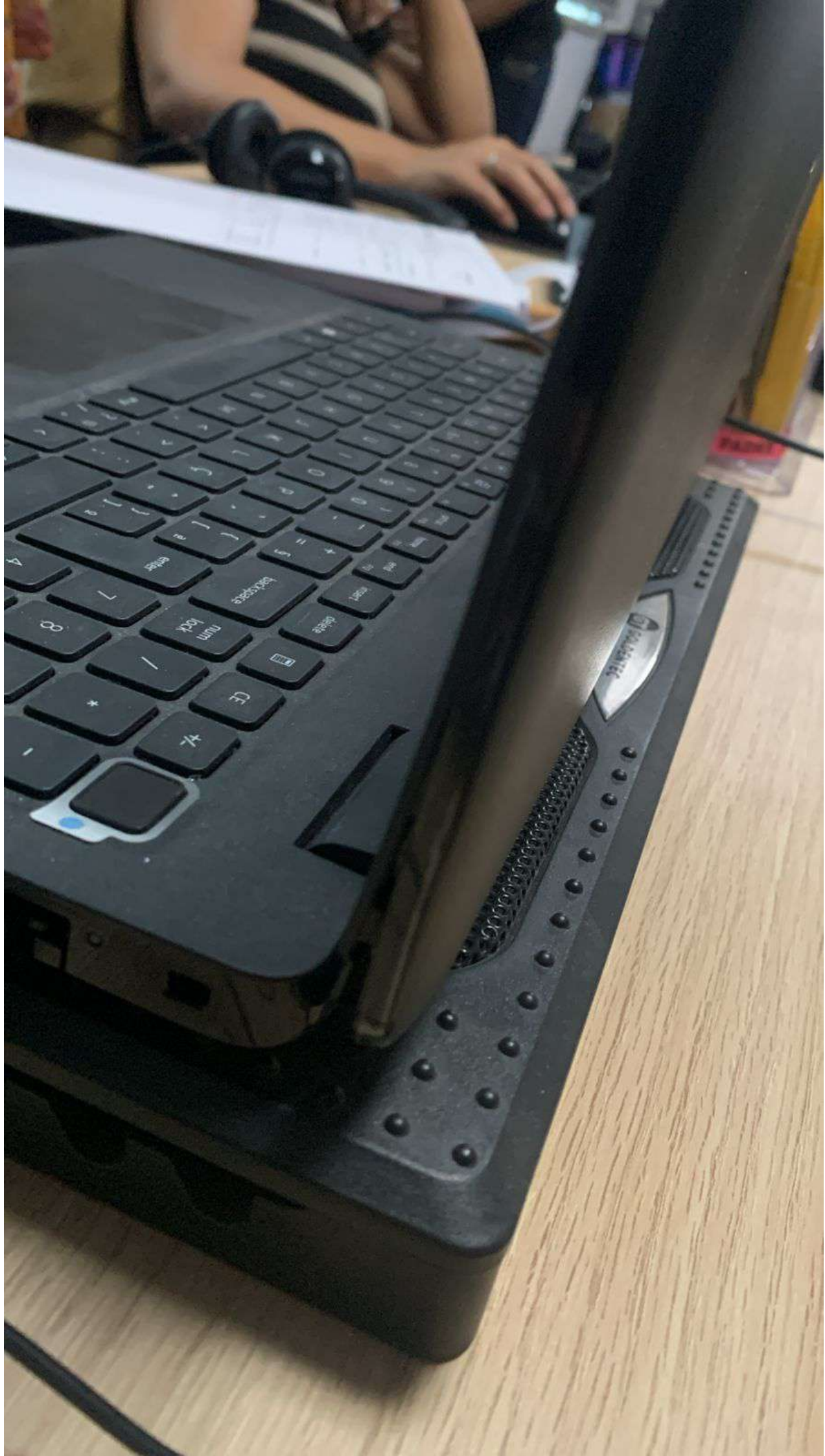
Latitude 15 3520

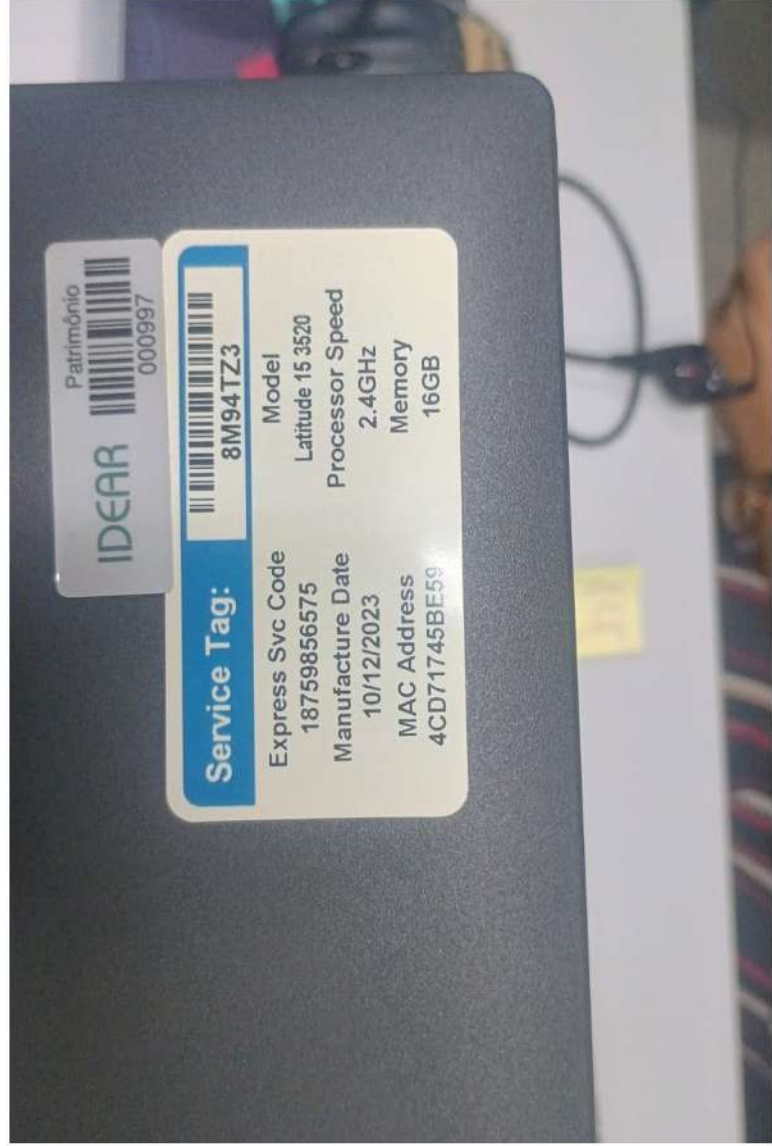
Processor Speed

2.4GHz

Memory

16GB





IDEAR

Patrimônio



000997



8M94TZ3

**Service Tag:**

Express Svc Code

18759856575

Manufacture Date

10/12/2023

MAC Address

4CD71745BE59

Model

Latitude 15 3520

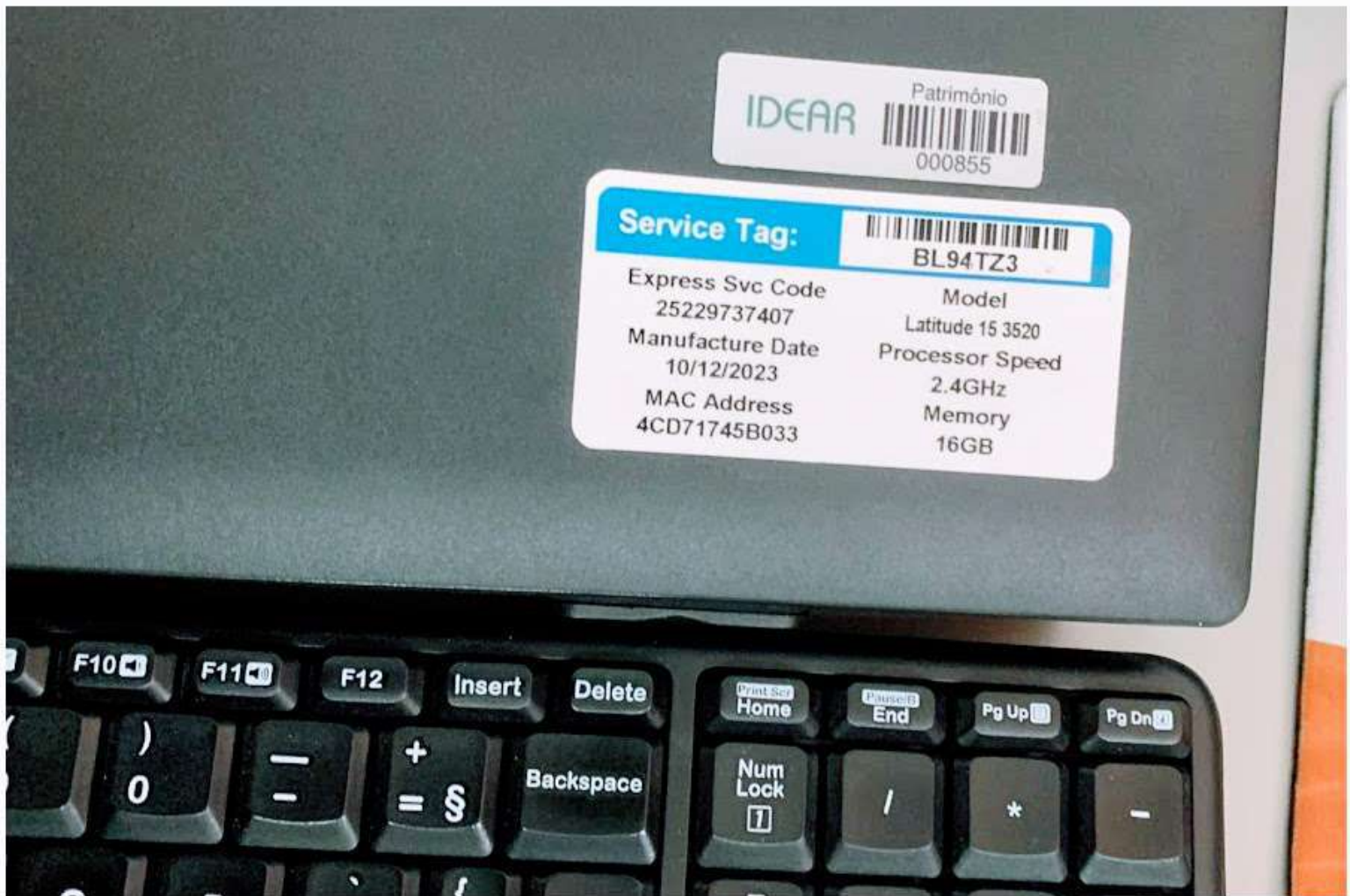
Processor Speed

2.4GHz

Memory

16GB





IDEAR

Patrimônio



000855

**Service Tag:**



BL94TZ3

Express Svc Code  
25229737407

Manufacture Date  
10/12/2023

MAC Address  
4CD71745B033

Model

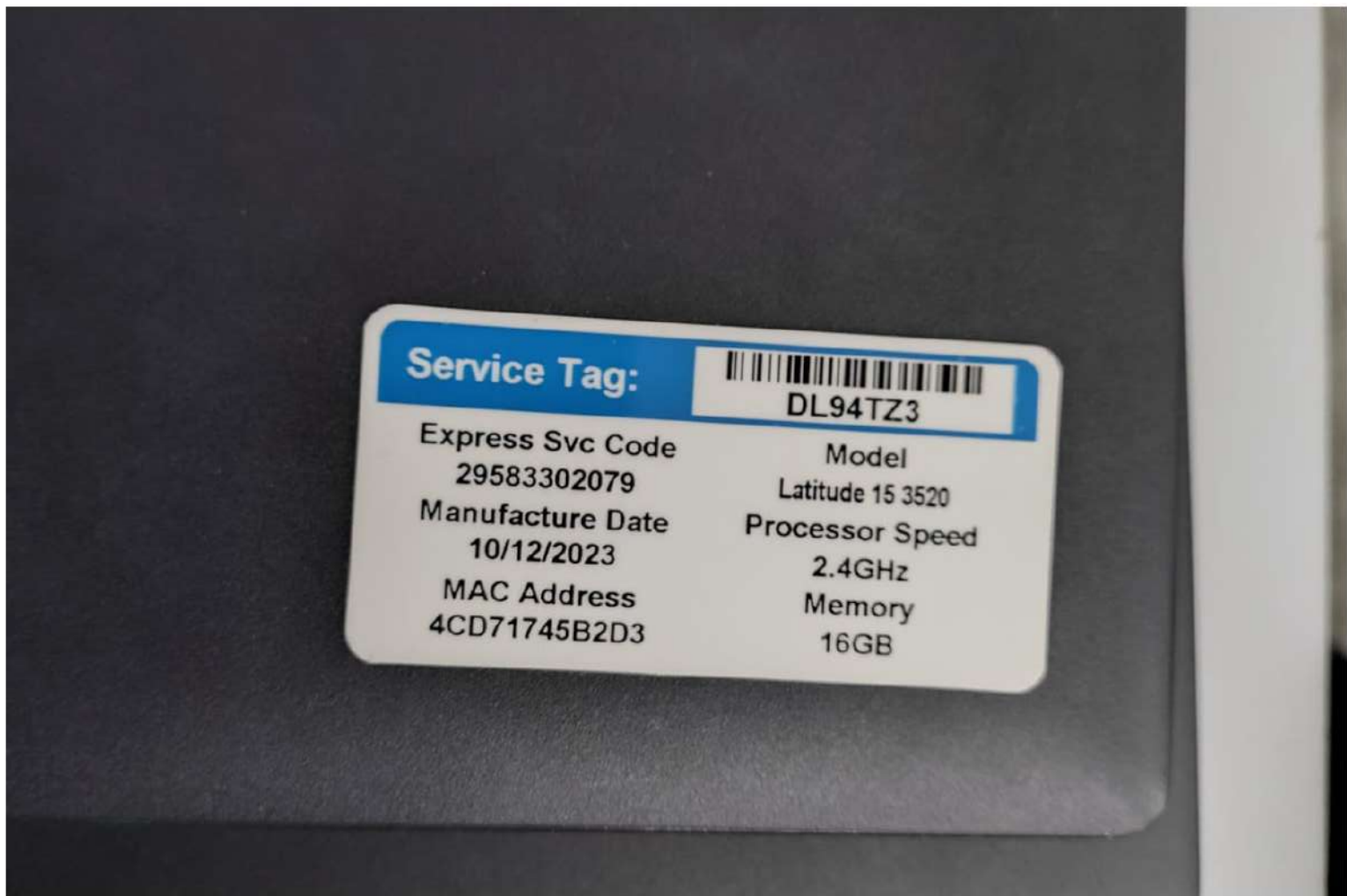
Latitude 15 3520

Processor Speed  
2.4GHz

Memory  
16GB







**Service Tag:**



DL94TZ3

Express Svc Code  
29583302079

Manufacture Date  
10/12/2023

MAC Address  
4CD71745B2D3

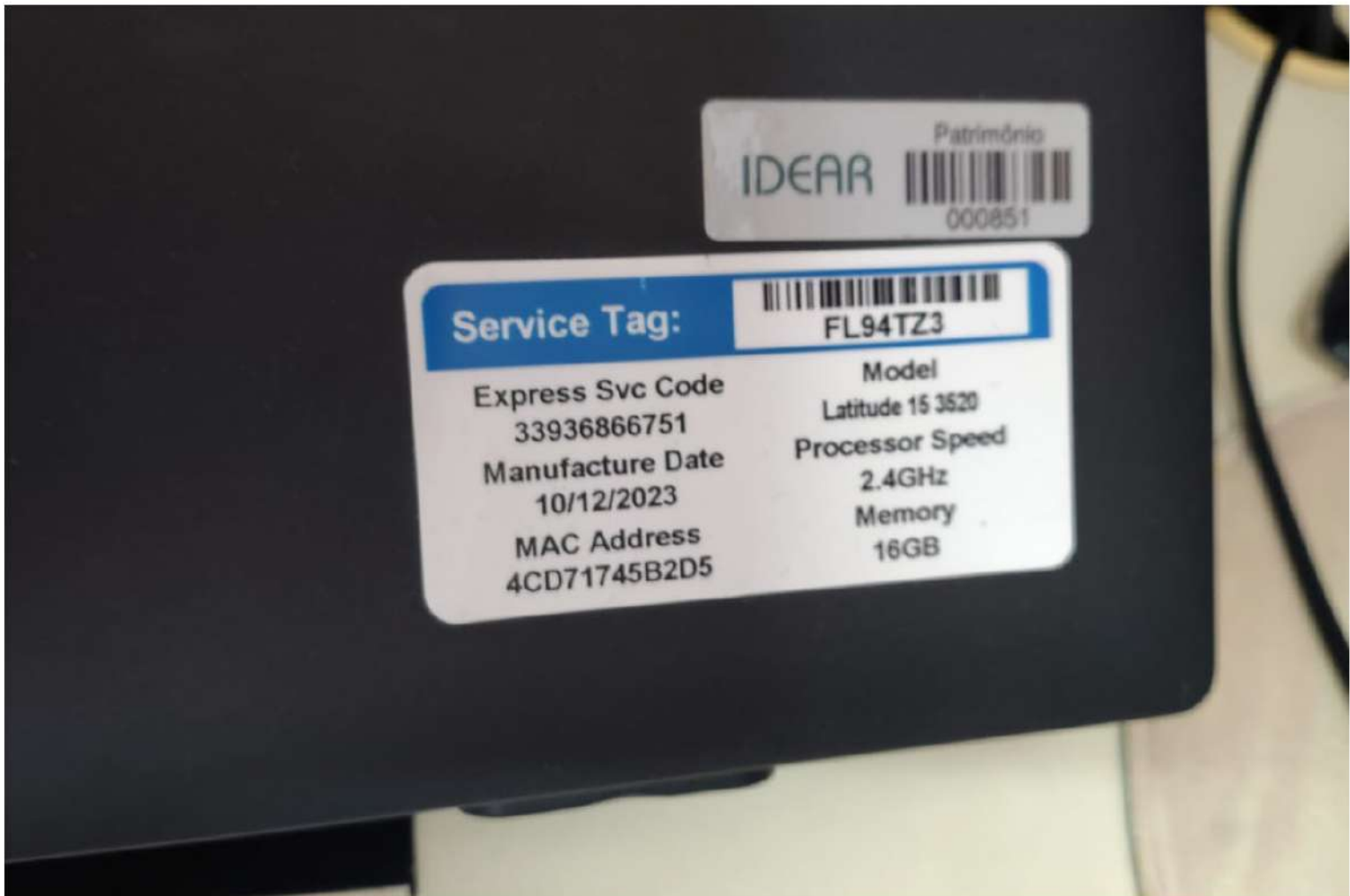
Model

Latitude 15 3520

Processor Speed  
2.4GHz

Memory  
16GB





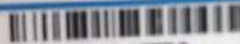
IDEAR

Patrimônio



000851

**Service Tag:**



FL94TZ3

Express Svc Code  
33936866751  
Manufacture Date  
10/12/2023  
MAC Address  
4CD71745B2D5

Model  
Latitude 15 3520  
Processor Speed  
2.4GHz  
Memory  
16GB



IDEAR

Patrimônio



000854

**Service Tag:**



**FM94TZ3**

**Express Svc Code**

33997332927

**Manufacture Date**

10/12/2023

**MAC Address**

4CD71745B067

**Model**

Latitude 15 3520

**Processor Speed**

2.4GHz

**Memory**

16GB



IDEAR

Patrimônio



000854

**Service Tag:**



**FM94TZ3**

**Express Svc Code**

33997332927

**Manufacture Date**

10/12/2023

**MAC Address**

4CD71745B067

**Model**

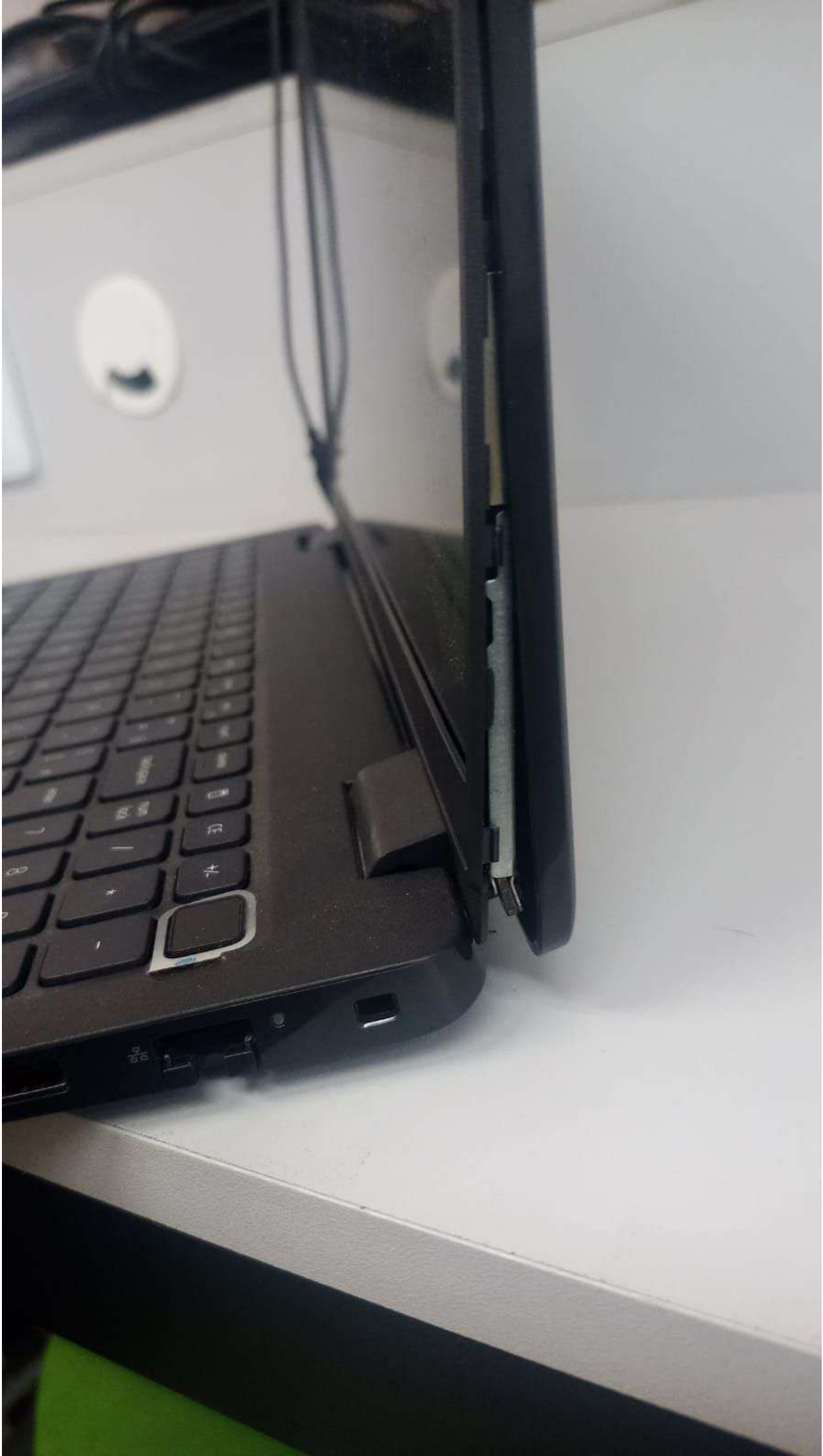
Latitude 15 3520

**Processor Speed**

2.4GHz

**Memory**

16GB



IDEAR Patrimônio  
000760

**Service Tag:** GL94TZ3

Express Svc Code	Model
36113649087	Latitude 15 3520
Manufacture Date	Processor Speed
10/12/2023	2.4GHz
MAC Address	Memory
4CD71745B2D9	16GB



IDEAR

Patrimônio



000760

**Service Tag:**



GL94TZ3

Express Svc Code  
36113649087

Manufacture Date  
10/12/2023

MAC Address  
4CD71745B2D9

Model  
Latitude 15 3520  
Processor Speed  
2.4GHz  
Memory  
16GB





IDEAR

Patrimônio



000868

**Service Tag:**



**3N94TZ3**

Express Svc Code  
7936411071  
Manufacture Date  
10/12/2023  
MAC Address  
4CD71745B859

Model  
Latitude 15 3520  
Processor Speed  
2.4GHz  
Memory  
16GB

