

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

DEFESA - PROPOSTA DE ACORDO

PROCESSO: 2509056400100067301.

RECLAMANTE: PEDRO HENRIQUE GOMES FERREIRA.

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 proposto por **PEDRO HENRIQUE GOMES FERREIRA** 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*, afirma o reclamante que, no dia 10 de setembro de 2025, contratou os serviços de assistência técnica para o reparo de seu equipamento, conforme depoimento.

Relata que foi informado pela assistência de que seria indispensável a aquisição de cartuchos novos para realização do reparo. O reclamante realizou então o pagamento no valor de R\$ 159,80 (cento e cinquenta e nove reais e oitenta centavos) referente aos cartuchos novos, entretanto, após a instalação dos mesmos, alega que o problema persistiu.

Desse modo, irressignado, propôs a reclamação em epígrafe requerendo o estorno integral dos valores referentes aos cartuchos.

3. DA REALIDADE DOS FATOS.

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

Cumpra salientar, ainda, que a reclamada, lbyte, é empresa que atua pautada pela transparência de informações e respeito aos seus clientes, tendo como principal objetivo buscar a plena satisfação daqueles que utilizam de seus produtos e serviços, razão pela qual respeita e cumpre fielmente a legislação consumerista pátria.

No caso em tela, cabe esmiuçar a patente tentativa de induzir o douto juízo a um entendimento equivocado da realidade dos fatos. Explica-se.

O equipamento do Reclamante, uma impressora, foi dada entrada na lbyte Service dia 28/08/2025 para análise técnica, tal equipamento não reconhecia os cartuchos.

Verifica-se, consoante disposto na ordem de serviço em anexo, o parecer apresentou como diagnóstico a presença de um curto-circuito no carro de impressão. Vale ressaltar que os cartuchos de impressão adquiridos pela parte autora, não pertencem ao rol das marcas em que a Reclamada é proprietária.

Tal procedimento adotado pela equipe técnica da lbyte Service é padrão no cotidiano de serviços assistenciais, em razão da complexidade em manutenção de equipamentos eletrônicos e de informática.

A lbyte Service e sua equipe técnica procederam a todo o momento com as devidas orientações ao consumidor, de boa-fé e com transparência, não houve em momento algum intenção de enriquecimento ilícito sobre a parte autora.

Foi esclarecido ao Reclamante de que não poderia haver o reembolso dos cartuchos novos, pois eles já haviam sido instalados e tais componentes, após a aquisição, são de propriedade do consumidor. É importante salientar que cartuchos de impressão são bens fungíveis, acessórios e consumíveis, sendo essencial sua restituição recorrente para a continuidade do uso da impressora, ao fim da tinta gráfica.

Desse modo, resta patente que a empresa ora Reclamada sempre agiu com a costumeira boa-fé e presteza que lhe são peculiares, procurando, dentro de suas possibilidades, a todo o momento resolver os problemas de seus consumidores da melhor maneira possível.

Desta maneira, com o fim de solucionar a presente demanda, a Reclamada, por mera liberalidade, se propõe a realizar a restituição do valor integral, referente aos cartuchos, conforme solicitado nesta lide.

Diante do exposto, em razão desta reclamada, por mera liberalidade, propor ao consumidor o pedido realizado na reclamação, resta patente que a IBYTE não cometeu nenhum ilícito consumerista, motivo pelo qual requer **O ARQUIVAMENTO DA PRESENTE RECLAMAÇÃO.**

4. NO MÉRITO.

4.1 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 nexo 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 Reclamada.

Restam também atendidos por esta Reclamada 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.

4.2 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.

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.

5. DOS PEDIDOS.

Diante do exposto, a Reclamada requer:

- 1) Seja a presente **DEFESA** recebida e devidamente processada.

- 2) Compromete-se a Reclamada, por mera liberalidade, em atender o pedido do consumidor pleiteado na reclamação: estorno integral dos valores pagos pela Reclamante, referente aos cartuchos, no total de R\$159,80 (cento e cinquenta e nove reais e oitenta centavos). Sendo assim, deve a presente Reclamação ser **ARQUIVADA**, em face da Reclamada, pelos fundamentos fáticos e jurídicos acima expostos, e por não ter a reclamada descumprido o disposto 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 outubro 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

7

Milena Portela Coelho Diniz

OAB/CE nº 14.613

Gabrielle Viana Peixoto de Araújo

OAB/CE nº 36.900

Kim Franco Souza Cruz

Estagiário - Acadêmico de Direito

**Ordem de Serviço: F29/179658 TIPO: N**

Recep: MELLISSA SOUSA

Hora: 08:49

Data: 28/08/2025

Cliente**PEDRO HENRIQUE GOMES FERREIRA**
RUA VICENTE FARIAS560**PAVUNA**
PACATUBA CE
Fone Res.:
Email.....: hr.15.26@yahoo.com.br
Celular...: (85)99698-8228
CPF/CNPJ.: 024.058.133-43
Senha.: 02405813343**Equipamento****Núm. de Série: NT****Descrição.....: OS EXECUTADA PELO CONSULTOR: 006708****Doc. Associado: NOS F29/179658****Pedido Vinculado: NPV-F29/206718****Checklist de Recebimento:****- TIPO : IMP - MARCA : HP - MODELO: JET 2676 - SERIAL: NT****Itens do orçamento**

COD	DESCRIÇÃO	QTD	PREÇO	TOTAL
54068	SERV MANUTENCAO PREVENTIVA IMP TERC	1.00	180.00	180.00
Total geral do Orcamento:				180.00

Observações Iniciais

RECLAMAÇÃO DO CLIENTE: IMPRESSORA NAO RECONHECE CARTUCHO (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 LABORATORIO RESULTADO DO TESTE
DURANTE A ENTREGA AO CLIENTE:

Parecer técnico

TESTES REALIZADOS: VMI / INSPEÇÃO MECANICA / VISUAL DIAGNOSTICO: CURTO
NO CARRO DE IMPRESSAO NECESSITA DE APROVAÇÃO DO CLIENTE ? : NAO SERVIÇO
EXECUTADO: DIAGNOSTICO

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, MEMORIA 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 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 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: ____/____/____

