



Terabyte



**ÍNCILITO ÓRGÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR – PROGRAMA DE PROTEÇÃO E DEFESA
DO CONSUMIDOR – PROCON**

NA: 2502056400100099301

NOME DO CONSUMIDOR: ALDENIRA DA SILVA DUARTE

CPF: 410.851.593-53

TERABYTE ATACADO E VAREJO DE PRODUTOS DE INFORMATICA LTDA., pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ/MF sob nº 07.993.973/0003-80 (filial), com sede na Av. João Gualberto, nº 1259, conj. 801, 8º andar, bairro Alto da Glória, CEP 80.030-000, Curitiba/PR, vem respeitosamente perante este ínclito órgão de defesa ao consumidor **APRESENTAR DEFESA** diante dos fatos alegados no procedimento instaurado por **ALDENIRA DA SILVA DUARTE**, nos Autos supra mencionados, o que faz com base nos seguintes fundamentos:

1

1. PRELIMINARMENTE

Esclarecemos que a Reclamada sempre atuou conforme os princípios estabelecidos pelo Código de Defesa do Consumidor (CDC) e com base nos Termos e Condições aceitos pelo consumidor ao realizar a compra. Neste caso específico, informamos que o produto devolvido pelo consumidor foi analisado tecnicamente, e o laudo emitido atesta que o mesmo apresenta sinais de dano físico, tais como oxidação, enferrujamento e outros danos incompatíveis com um defeito de fabricação.

2. DA REALIDADE DOS FATOS E DO MÉRITO DA QUESTÃO

O consumidor solicitou a garantia do produto adquirido, alegando defeito de fabricação. No entanto, após o recebimento e análise do produto, constatou-se que o mesmo apresentava danos evidentes, como sinais de enferrujamento, oxidação e



desgaste físico, características essas que não podem ser atribuídas a falhas de fabricação, mas sim ao uso inadequado ou a condições externas que comprometeram a integridade do item.

Em conformidade com os Termos e Condições da empresa, que foram amplamente aceitos pelo consumidor ao realizar a compra, a garantia de nossos produtos cobre exclusivamente defeitos de fabricação ou vícios ocultos, e não cobre danos ocasionados por uso inadequado, condições climáticas adversas ou outros fatores externos que possam ter comprometido o produto.

Esclarecemos, portanto, que danos como oxidação, enferrujamento e danos físicos causados por uso incorreto não são considerados defeitos de fabricação, conforme explicitado no artigo 18 do Código de Defesa do Consumidor, que versa sobre o direito à reparação ou substituição do produto em caso de defeito. Dessa forma, o consumidor perde o direito à garantia quando o produto devolvido apresenta danos resultantes de mau uso ou de fatores externos, como no caso da oxidação e enferrujamento observados neste produto.

2

3. DO DIREITO DE DEFESA E CUMPRIMENTO DA LEGISLAÇÃO

A Reclamada, em total conformidade com o Código de Defesa do Consumidor, cumpre todas as obrigações legais e contratuais relativas às garantias dos produtos vendidos, oferecendo um serviço de garantia apenas para defeitos de fabricação e vícios ocultos que possam surgir durante o uso normal do produto, conforme descrito nos Termos e Condições de Compra, que o consumidor aceitou ao realizar a aquisição.

O art. 18 do CDC estabelece que a responsabilidade do fornecedor é limitada a vícios de qualidade ou quantidade que tornem o produto impróprio para o consumo ou que diminuam seu valor. Danos físicos, como oxidação e enferrujamento, não configuram defeitos de fabricação e, portanto, não se enquadram no conceito de "vício do produto" para fins de garantia.



Terabyte



Além disso, conforme o art. 4º, inciso III do CDC, é dever do consumidor agir com boa-fé e não causar danos ao produto adquirido, especialmente quando, ao devolvê-lo, o item apresenta condições que demonstram o mau uso ou a falta de cuidado adequado. A Reclamada tem o direito de recusar a aplicação da garantia em casos onde o produto não seja devolvido em conformidade com as condições exigidas, conforme previsão contratual.

4. DA CONCLUSÃO

Diante do exposto, a Reclamada esclarece que:

- O produto devolvido pelo consumidor apresenta **danos físicos evidentes**, como oxidação e enferrujamento, que não são causados por defeito de fabricação, mas sim por uso inadequado ou condições externas.
- Em conformidade com os **Termos e Condições de Compra** aceitos pelo consumidor, a **garantia não cobre danos causados por mau uso**, condições climáticas adversas ou outros fatores externos que comprometam a integridade do produto.
- A **garantia da Reclamada cobre apenas defeitos de fabricação** ou vícios ocultos que não sejam percebidos pelo consumidor no momento da compra e não se aplicam a produtos danificados por fatores que não estejam relacionados ao processo de fabricação.

Portanto, a **negativa de garantia foi devidamente fundamentada** e está em total consonância com as cláusulas contratuais aceitas pelo consumidor e com o Código de Defesa do Consumidor. A Reclamada, conforme as disposições legais e contratuais,



Terabyte

não tem obrigação de oferecer substituição, reparação ou restituição em casos como o aqui exposto, nos quais o produto apresenta sinais de dano físico por uso indevido.

ANTUNES INFORMATICA E SOLUÇÕES TÉCNICAS - 55.187.010/0001-70
AVENIDA ELDES SCHERRER SOUZA 2162
COND. COMPLEXO MONTSERRAT SALA 303 - CEP 29167-080
Serra-ES

LAUDO TÉCNICO EM EQUIPAMENTOS DE INFORMATICA

Dados do Solicitante:

TERABYTE ATACADO E VAREJO DE PRODUTOS DE INFORMATICA LTDA
CNPJ: 07.993.973/0003-80

Identificação do Produto:

Descrição do Equipamento: Placa Mãe Gigabyte B550M K, Chipset B550, AMD AM4, mATX, DDR4
Numero de série: SN23363A012152
Defeito Reclamado: OXIDAÇÃO
Defeito Apresentado: OXIDAÇÃO

Análise Técnica:

Durante a inspeção técnica, foi constatada a presença de oxidação em componentes e/ou trilhas da placa-mãe. A oxidação é evidente em conectores.

A análise sugere que o dano foi causado por exposição a condições ambientais adversas, como alta umidade, contato com líquidos ou ação da maresia. A maresia, composta por partículas de sal suspensas no ar, é altamente corrosiva e pode acelerar o processo de oxidação em componentes eletrônicos

Conclusão:

Os danos causados pela oxidação comprometeram a funcionalidade da placa-mãe e podem resultar nas seguintes falhas:

Interrupção de circuitos elétricos: Oxidação impede a condução elétrica adequada em trilhas e conexões.

Curto-circuito: Depósitos de óxido podem formar pontes condutoras entre componentes próximos, danificando a placa.

Corrosão severa: Em casos prolongados, a oxidação pode destruir irreversivelmente trilhas e terminais metálicos.

Perda de funcionalidade em conectores: Pinos e slots podem apresentar falhas intermitentes ou deixar de funcionar devido à oxidação acumulada.

Solução:

Os danos observados comprometem diretamente o funcionamento do equipamento e são resultados da exposição a condições ambientais adversas, como alta umidade e maresia. Tais condições não são cobertas por garantias de fabricantes, uma vez que se tratam de danos ambientais.



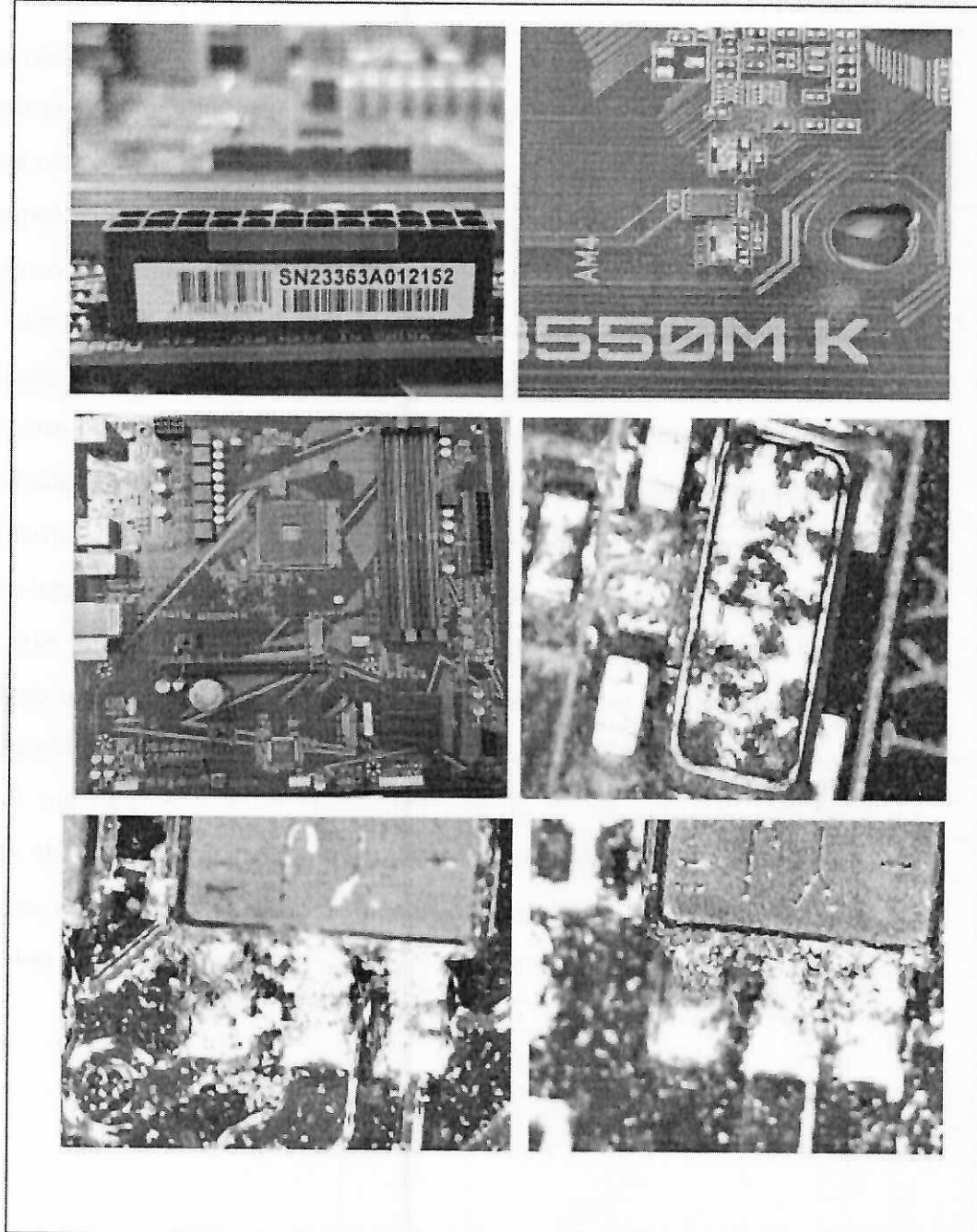
Terabyte



ANTUNES INFORMATICA E SOLUÇÕES TÉCNICAS - 55.187.010/0001-70

AVENIDA ELDES SCHERRER SOUZA 2162
COND. COMPLEXO MONTSERRAT SALA 303 - CEP. 20167-060
Serra-ES

Imagens do Produto:



5

Reforçamos nosso compromisso com a transparência, a boa-fé e o cumprimento das normas do Código de Defesa do Consumidor e nos colocamos à disposição para quaisquer esclarecimentos adicionais.



Terabyte

Assim, resta comprovado o atendimento prestado ao consumidor, de todo modo, a Reclamada não podem ser penalizada, haja visto que o atendimento foi prestado.

Ademais, cumpre informar que a empresa ora Reclamada de modo algum visaria se eximir da prestação de amparo e atendimento a qualquer consumidor, visto que atua através de loja virtual (e-commerce) desde 2006, possuindo elevado renome. De toda forma, embora seja intenção da Reclamada sempre fornecer o melhor atendimento ao Consumidor, vale lembrar que o legislador não confere ao consumidor a prerrogativa para ditar unilateralmente as regras que regerão a sua relação com o fornecedor, tampouco institui que seus interesses e necessidades particulares devem sobrepor às políticas internas da empresa quando estas estão amparadas pela legalidade. Ademais, antes da prolatada qualquer declaração final na esfera administrativa em face da Reclamada, deve-se cumprir a alternância de pronunciamentos e a amplitude de defesa, no qual o devido processo legal garanta que a relação desenvolvida entre o Poder Público e o indivíduo não tenha surpresas, nem seja Av. João Gualberto, nº 1259, 8º andar, bairro Alto da Glória, Curitiba/PR - CEP 80.030-000 3 orientada por opções pessoais do agente público, ou seja, não há como existir alguma penalidade ou condenação em face da Reclamada, tendo em vista o cumprimento às disposições legais acerca do assunto e diante da finalização da presente reclamação, pelos motivos acima expostos, bem como quanto a finalização da presente reclamação, com a presente defesa.



Terabyte



5. DOS PEDIDOS

Ex positis, respeitosamente requer: ante ao que já foi explanado e **pelo atendimento a solicitação do Consumidor**, pugna-se pela extinção da reclamação ora combatida em face da Reclamada TERABYTE e consequente arquivamento desta, pelos argumentos acima expostos.

Destarte, colocamo-nos à disposição para eventuais esclarecimentos ou indagações complementares.

Nestes termos, Pede deferimento.

Curitiba, 23 de Abril de 2025.

7

TERABYTE ATACADO E VAREJO DE PRODUTOS DE INFORMÁTICA LTDA.

**ISABELLA
ILKIU
CARNEIRO
SCHIAVON**

Assinado de forma
digital por ISABELLA
ILKIU CARNEIRO
SCHIAVON
Dados: 2025.05.02
18:41:30 -03'00'



PROCURAÇÃO

OUTORGANTE: TERABYTE ATACADO E VAREJO DE PRODUTOS DE INFORMATICA LTDA., pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ nº 07.993.973/0001-18, com sede na Av. João Gualberto, nº 1259, 8º Andar, Bairro Alto da Glória, Centro Empresarial Laís Peretti, Curitiba, Paraná, CEP: 80.030-001, Salas 801/802, Curitiba/PR, representada neste ato por seu representante legal, Sr. RÔMULO PISTORI SIMIONE.

OUTORGADA: ISABELLA ILKIU CARNEIRO SCHIAVON, inscrita na OAB/PR sob n.º 39.593, CPF: 026.684.429-40, com endereço de e-mail e telefones no rodapé do presente.

PODERES: Amplos e ilimitados contidos na cláusula "ad judicia et extra", para em nome do outorgante, em conjunto ou separadamente, em juízo ou fora dele, em qualquer foro ou grau de jurisdição, defender seus direitos e interesses do(s) Outorgante(s), podendo ainda representar o outorgante para o fim no artigo 398 do CPC/15, bem como, tudo o mais que se fizer necessário para perfeito e cabal desempenho das suas funções, inclusive substabelecer, com reserva ou não a quem lhe convier, para defender seus interesses.

PODERES ESPECÍFICOS: Confere ainda poderes específicos para confessar, reconhecer a procedência do pedido, transigir, desistir, renunciar ao direito sobre o qual se funda a ação, receber, dar quitação, receber alvará judicial e dar quitação junto ao juízo que expediu, firmar compromissos e assinar declaração de hipossuficiência, em conformidade com o disposto no artigo 105 do CPC/15.

Curitiba, 20 de janeiro de 2025.



TERABYTE ATACADO E VAREJO DE PRODUTOS DE INFORMATICA LTDA.
RÔMULO PISTORI SIMIONE



Pedido #6073218

Pedidos Devolvidos no Cadastro:

Cliente: ALDENIRA DUARTE - Pedidos Devolvidos: 6170268

Geral

Número do Pedido #6073218
Data / Hora 13/06/2024 17:44:14
Pedido Bling (ES) 381688
Ações Danfe (ES)
IP/Host 45.5.143.81 [45.5.143.81]
SSID/Token 80247437695
Hash 12a11f81450e6e2a92dc0e072b251122
Fonte do pedido E-commerce
Referer www.terabyteshop.com.br
Número do carrinho #3460719
Parceiro 111684
Ver pedidos do Cliente Ver todos pedidos do cliente

Cliente

Nome ALDENIRA DUARTE
CPF/CNPJ 41085159353
E-mail aldeniraduarte@hotmail.com
Telefone Fixo 85986650246
Telefone Comercial
Telefone Móvel 85986650246
Onde Conheceu Não Especificado

ES

Entrega

Rastreo 379335090
Endereço Rua 56 455 - CEP: 61901180
Bairro Jereissati II
Localidade Maracanaú - CE (12)
ID Cotação 63018672347704
Tipo Frete Transportadora JadLog Pkg
Prazo de entrega 10 dias úteis
Valor R\$ 17,45
Volumes 1
Observações



Pagamento

Forma de pagamento
Condição

Cartão Mercado Pago
Parcelado

Meio
DataPagamento

Cartão Mercado Pago
13/06/2024 17:44:19

TRANSAÇÃO

status
status_detail
id
date_approved
payment_method_id
payment_type_id

approved
accredited
80247437695
2024-06-13T16:44:14.000-04:00
master
credit_card

Dados do pagamento

PAGADOR

Portador
CPF
DataNascimento
CC
Validade
Parcelas
ValorParcelado
Token
Bandeira
total

lucas n s duarte
053.719.443-62
29/06/1999
550209xxxxxx6036
12/2031
4
R\$ 723,32
419540c73739c345bd623c1e963faa99
master
723.32

Comprovante

Não enviado.

ES Fiscal

Nota Fiscal (Bling)

Ver detalhes da NF

Atualizar detalhes da NF

Editar NF

Série 1

Número 297250

Tipo S

Data de
Emissão 13/06/2024 20:47:55

SituaçãoEnviada - Aguardando protocolo

Chave
de 32240607993973000460550010002972501063782446

Acesso

Valor R\$ 723,32

ES Itens do Pedido (6170268)



ID	Referência	Produto	Preço (Un)	Quantidade	Preço	Desconto	Preço Aplicado	Promo
25380	B550M K 1.0	Placa Mãe Gigabyte B550M K, Chipset B550, AMD AM4, mATX, DDR4	R\$ 705,87	1	R\$ 705,87	-	R\$ 705,87	S

Subtotal [=]: R\$ 705,87
Frete [+]: R\$ 17,45
Total [=]: R\$ 723,32

Fluxo

19/02/2025 17:14:32 DEVOLVIDO
14/06/2024 14:46:10 ENVIADO

Logística

Log de Ações

04/04/2025 15:14:28 - leonardo.silva NFS 837248
04/04/2025 15:07:42 - leonardo.silva NFD 837245
19/02/2025 17:15:45 - ingrid.baptista Motivo: Oxidação / ferrugem
19/02/2025 17:14:31 - ingrid.baptista Devolução recebida - Garantia negada - ID 25380 Placa Mãe Gigabyte B550M K, Chipset B550, AMD AM4, mATX, DDR4 /
https://drive.google.com/file/d/1wADqZV0t3qaO87d2hxiRgmaG_UGRv3xK/view?usp=sharing
06/02/2025 17:30:10 - lucas.stark Os 6047 - RMA

23/04/2025 14:36:09



LAUDO TÉCNICO EM EQUIPAMENTOS DE INFORMATICA

Dados do Solicitante:

TERABYTE ATACADO E VAREJO DE PRODUTOS DE INFORMATICA LTDA

CNPJ: 07.993.973/0003-80

Identificação do Produto:

Descrição do Equipamento: Placa Mãe Gigabyte B550M K, Chipset B550, AMD AM4, mATX, DDR4**Numero de série:** SN23363A012152**Defeito Reclamado:** OXIDAÇÃO**Defeito Apresentado:** OXIDAÇÃO

Análise Técnica:

Durante a inspeção técnica, foi constatada a presença de oxidação em componentes e/ou trilhas da placa-mãe. A oxidação é evidente em conectores.

A análise sugere que o dano foi causado por exposição a condições ambientais adversas, como alta umidade, contato com líquidos ou ação da maresia. A maresia, composta por partículas de sal suspensas no ar, é altamente corrosiva e pode acelerar o processo de oxidação em componentes eletrônicos.

Conclusão:

Os danos causados pela oxidação comprometeram a funcionalidade da placa-mãe e podem resultar nas seguintes falhas:

Interrupção de circuitos elétricos: Oxidação impede a condução elétrica adequada em trilhas e conexões.

Curto-circuito: Depósitos de óxido podem formar pontes condutoras entre componentes próximos, danificando a placa.

Corrosão severa: Em casos prolongados, a oxidação pode destruir irreversivelmente trilhas e terminais metálicos.

Perda de funcionalidade em conectores: Pinos e slots podem apresentar falhas intermitentes ou deixar de funcionar devido à oxidação acumulada.

Solução:

Os danos observados comprometem diretamente o funcionamento do equipamento e são resultados da exposição a condições ambientais adversas, como alta umidade e maresia. Tais condições não são cobertas por garantias de fabricantes, uma vez que se tratam de danos ambientais.

Imagens do Produto:

