



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA - CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2604056400100037301

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 - **CPNJ/CPF:** 425.841.673-87
Telefone: (85) 98825-5072
E-mail: laurilena@gmail.com

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

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú - Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), no uso de suas atribuições legais conferidas pela Lei Municipal nº 2.084 de outubro de 2013, combinada com a Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) e Decreto 2.181/97, designa o dia **27/05/2026 às 11:00** horas para audiência a ser realizada pelo(a) Conciliador(a) **TAYNÁ MOREIRA RIBEIRO**, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, com intuito de instituir o processo administrativo instaurado a partir de reclamação apresentada por V.S.^a, bem como de solução do conflito entre as partes para os fatos narrados, conforme transcrito de sua demanda:

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

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



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

(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:

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.

Notificamos ainda que V.S.^a deverá entrar na sala de audiência virtual por meio do link disponibilizado ou comparecer presencialmente impreterivelmente no horário marcado, bem como fica ciente, desde já, que a falta sem justificativa no prazo de 48 horas, à audiência acima designada, implicará no arquivamento de sua reclamação.

Maracanaú/CE, 05 de Maio de 2026 .



ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
Procon - Maracanaú



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

Recebi a presente notificação nesta data: 05/05/2026

Ass. do consumidor(a): P.P. [Handwritten Signature]

INSTITUTO PARA O DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO

E SOCIAL