

Protocolo 225706881

A empresa Dell Computadores do Brasil Ltda. recebeu notificação da CIP referente ao consumidor Instituto para o Desenvolvimento Tecnológico e Social em 22/04/2026.

Diante da reclamação, após a análise das informações e imagens apresentadas junto ao suporte técnico, esclarecemos que as dobradiças do notebook são componentes mecânicos sujeitos a esforço físico e desgaste ao longo do uso. A integridade dessas peças depende não apenas da qualidade do produto, mas também da forma de utilização, manuseio e conservação do equipamento.

A abertura e o fechamento da tela devem ser realizados sempre pelo centro, sem aplicar força excessiva ou assimétrica. O uso inadequado — como abrir ou fechar o equipamento segurando apenas um dos lados, forçar a abertura além do ângulo recomendado, transportar o notebook sem proteção adequada ou submetê-lo a impactos — pode ocasionar esforço excessivo na estrutura, resultando em danos às dobradiças e à carcaça.

Além disso, trata-se de um componente sujeito a desgaste natural ao longo do tempo, especialmente em decorrência de ciclos frequentes de abertura e fechamento. Fatores ambientais, como calor excessivo, umidade, poeira ou tentativas de reparo/manutenção por assistência não autorizada, também podem contribuir para esse tipo de dano.

Ressaltamos que quebras decorrentes de uso inadequado, desgaste natural, impactos ou intervenções externas não são caracterizadas como defeito de fabricação e, portanto, não são cobertas pela garantia contratual.

Permanecemos à disposição para orientar sobre eventuais opções de reparo fora da garantia, bem como para prestar quaisquer esclarecimentos adicionais que se façam necessários, onde o cliente poderá receber este auxílio mediante nossos canais de atendimento ao cliente.

Atenciosamente,
Dell Computadores do Brasil