



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2604056400100037301

Data de retorno do consumidor(a): 04/05/2026

Horário: 10h

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 - **CPF:** 425.841.673-87

Telefone: (85) 98825-5072

DADOS DO FORNECEDOR

Razão Social: Dell

Nome Fantasia: Dell

CPF/CNPJ: 72.381.189/0001-10

Endereço de Correspondência: AV INDUSTRIAL BELGRAF - Número 400 - Eldorado do Sul - RS - 92990-000

Telefone Institucional: (51) 3274-5500

E-mail Institucional: Consumidor.GOV@sitel.com, procon@Dell.com

DOS FATOS

O(A) consumidor(a) acima qualificado comparece a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e, na presença do(a) servidor(a) abaixo qualificado, apresenta os seguintes fatos:

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 (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



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

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.

Ante o acima exposto, 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, bem como no parágrafo 1º do artigo 33, do Decreto 2.181/97, REQUER, no prazo de 10 (dez) dias corridos, que seja apresentada resposta eletrônica, com informações POR ESCRITO, a este Órgão ou solução para a questão acima descrita diretamente ao(a) consumidor(a). Na impossibilidade de atendimento ao pedido supra, este Procon requer, no mesmo prazo, resposta eletrônica acerca da negativa, nos termos que dispõe o art. 26, I, do Código de Defesa do Consumidor. Decorrido o prazo, poderá este Órgão instaurar processo administrativo (reclamação) para apurar eventual infração à Lei 8.078/90, bem como, posteriormente, apreciar a fundamentação desta reclamação para efeito de inclusão do nome do fornecedor nos Cadastros Municipal, Estadual e Federal de Reclamação Fundamentada, nos termos que dispõe o art. 44 do CDC. Adverte, por fim, que a ausência de manifestação no prazo concedido ensejará a apuração de eventual crime de desobediência, nos termos dos arts. 55 e 56 do CDC e 330 do Código Penal.

Maracanaú/CE, 22 de Abril de 2026 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias



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

Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES - Atendente

Ciente e de acordo:

INSTITUTO PARA O DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E SOCIAL - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____