

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

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2604056400100037301

Eu, **INSTITUTO PARA O DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E SOCIAL**, declaro estar de acordo com o conteúdo da Tratativa Carta abaixo e ciente de que devo proceder conforme as seguintes orientações:

DOS FATOS:

O(A) consumidor(a) acima compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e registrou 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 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.



PROCON
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

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.

DATA DE RETORNO: 05/05/2026, às 9 horas

ATENÇÃO:

1. Se até a data de retorno o(s) fornecedor(es) não solucionar o seu problema, você deverá retornar a este órgão no horário e dia assinalados acima;
2. **IMPORTANTE:** O dia do retorno **NÃO SE TRATA DE AUDIÊNCIA**, uma vez que neste dia, somente você, consumidor(a), estará presente. Na oportunidade, analisaremos se há proposta de acordo feita pelo(s) fornecedor(es) e se sua reclamação tem fundamentação para continuar tramitando neste órgão, para, então, marcarmos sua audiência com o(s) fornecedor(es);
3. Você deverá chegar impreterivelmente no horário marcado, pois o não comparecimento na data e horário acima indicados implicará no **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;
4. Caso haja pendência de documentação no seu atendimento, a mesma deverá ser apresentada no dia do retorno, sob pena de **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;

Maracanaú/CE, 22 de Abril de 2026.

Consumidor(a): Carolina R. O. Oliveira CAB-CE 11367
INSTITUTO PARA O DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E SOCIAL