



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.01.0564.001.00027-3

Data/Hora de Abertura: 08/01/2026 às 14:58:55

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: ALINE XIMENES DE SOUZA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: DAVI GOMES DA SILVA

CPF do Consumidor: 631.420.463-13

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
IBYTE	TECNO INDUSTRIA E COMERCIO DE COMPUTADORES LTDA	07.272.825/0031-20	26.01.0564.001.00027-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Produtos de Telefonia e Informática

Assunto: Microcomputador e laptops

Problema: Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia

Relato:

Relata a responsável legal pelo consumidor, Maria Gomes dos Santos, o qual é menor de idade, que buscava a aquisição de um computador que atendesse às suas necessidades para jogos, estudos e edição de vídeos. Informa que o consumidor procurou a empresa lbyte e expôs à



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

vendedora suas demandas específicas, considerando que a empresa oferece a possibilidade de montagem do equipamento conforme a necessidade do cliente.

Afirma que, por ser leigo em questões técnicas de informática, o consumidor adquiriu o equipamento que lhe foi indicado pela vendedora. Durante a negociação, questionou acerca da existência de placa de vídeo, ocasião em que foi informado de que poderia adquiri-la posteriormente, sendo-lhe assegurado que a placa de vídeo integrada ao processador seria suficiente para atender às suas necessidades. Diante disso, realizou a compra conforme Nota Fiscal nº 74.467 em 30/12/2025.

No momento da escolha do sistema operacional, a vendedora indagou sobre a preferência do consumidor, o qual, sem conhecimento técnico, questionou qual seria a opção mais adequada ao seu caso, sendo-lhe então oferecido o sistema Windows 10, ocasião em que o negócio foi concluído com o respectivo pagamento.

Após levar o computador para sua residência, ao tentar utilizá-lo, o consumidor constatou a ausência de som. Diante disso, entrou em contato com a loja e foi orientado a encaminhar o equipamento ao setor técnico. Durante o atendimento, verificou-se também que os fones de ouvido não estavam funcionando, os quais foram substituídos por funcionário da loja.

No dia seguinte, o consumidor identificou que o adaptador de acesso à rede Wi-Fi não funcionava, bem como constatou que o monitor não possuía saída de som. Novamente entrou em contato com a loja, sendo orientado a comparecer ao estabelecimento. Entretanto, por se tratar do dia 01/01/2026, feriado, não obteve retorno imediato.

No dia subsequente, ao relatar à vendedora os problemas enfrentados, informou que ainda verificaria a existência de outros defeitos e manifestou sua insatisfação, inclusive quanto ao sistema operacional Windows 10, questionando a possibilidade de cancelamento da compra, uma vez que, em menos de uma semana, o equipamento já havia apresentado diversos problemas.

Foi então agendado atendimento técnico remoto, ocasião em que o consumidor relatou que o computador reiniciava sozinho, que o adaptador de Wi-Fi não funcionava e que a internet não conectava adequadamente. O técnico sugeriu que o problema poderia estar relacionado à rede elétrica, orientando o uso de estabilizador e a alteração da chave seletora de voltagem de 230V para 115V. Informou ainda que, em razão dos jogos utilizados, seria necessária a aquisição de placa de vídeo dedicada, apesar de, no momento da compra, ter sido assegurado pela vendedora que a placa de vídeo integrada seria necessária. Ressalta-se que o atendimento remoto não foi concluído, uma vez que o técnico deixou programas em instalação e encerrou o atendimento sem a devida finalização.

No dia 04/01/2026, ao ligar o computador conforme as orientações técnicas recebidas, o equipamento emitiu um barulho, seguido da liberação de fumaça. No dia seguinte, o consumidor comunicou o ocorrido à vendedora, esclarecendo que todas as instruções fornecidas pelo técnico haviam sido rigorosamente seguidas, nesse momento o técnico informou que se fosse pra ligar na tomada teria que voltar a voltagem para 230V, o que não foi informado no dia do atendimento



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

remoto, além disso a vendedora informou que o Windows 10 seria o ideal para o uso de jogos, mas pelo que foi constatado, não foi o que aconteceu.

Diante de todo o ocorrido, o consumidor manifestou total insatisfação com a compra e solicitou o cancelamento do negócio. Contudo, a vendedora apresentou apenas as alternativas de substituição das peças necessárias ou concessão de desconto para a aquisição de placa de vídeo.

Pedido: Em razão do que foi relatado, o consumidor requer o cancelamento da compra e a restituição do valor pago.

TRATATIVAS

08/01/2026 - **Audiência**

Situação: Aberta