



Curitiba, 03 de abril de 2025

À COORDENADORIA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
Diretoria de Atendimento **PROCON (MARACANAÚ - CE)**

Ref.: nº: **25.03.0564.001.00055-301**Consumidor: **TARCISIO RICARDO DA SILVA JUNIOR**

A **POSITIVO TECNOLOGIA S.A. – POSITIVO**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita com o CNPJ sob nº. 81.243.735/0001-48, com sede na rua João Bettenga nº 5.200, CEP 81.350-000, Curitiba-PR, e **TARCISIO RICARDO DA SILVA JUNIOR - CONSUMIDOR**, já qualificado na presente Reclamação, vem, respeitosamente, perante este respeitado Órgão de Defesa do Consumidor INFORMAR a solução da demanda conforme esclarecimentos abaixo:

O consumidor alegou em sua reclamação que o NTB POSITIVO VISION C4128A-15, apresentou vícios.

DA SOLUÇÃO ANTECIPADA

Tão logo notificada da presente Reclamação, a Positivo contatou o consumidor, a fim de propor a solução antecipada da reclamação, e ofertou o REPARO ou a TROCA do produto mediante devolução via código de postagem, mas é negada pelo consumidor informando que não irá devolver o produto antecipadamente e pensará sobre a proposta.

DOS FATOS

Ao requerer a TROCA, alega o Reclamante:

Relato:

Relata o consumidor, que ao adquirir um notebook da positivo no dia 07/02/2025, tendo o mesmo chegado dia 12/02/2025 já que se tratou de uma compra por meio de canais virtuais da empresa Magazine Luiza. Exatamente 1 (um) mês após a chegada do produto, o mesmo apresentou vício e o consumidor abriu chamado com a fabricante ora reclamada (POSITIVO). A reclamada o orientou ir numa assistência técnica autorizada, a mesma localiza-se em Fortaleza. Indo na assistência, o consumidor foi informado que o vício se decorria por causa da queimação da placa mãe. Passado o tempo de reparo, o consumidor dia 26/03, no fim da tarde, retirou o produto. No dia seguinte, ao tentar utilizar o produto, ele percebeu que o teclado estava danificado, teclas não correspondentes com sua respectiva função, outras não funcionavam entre outros vícios. Novamente o consumidor abriu outro chamado com a fabricante ora reclamada e a mesma o orientou ir novamente na assistência, porém ele não aceitou, ele solicitou a troca de aparelho, entretanto a fabricante recusou, afirmando que seu caso não era condizente com a política de troca. Por conta da situação e dependendo do produto para seu trabalho, o mesmo se dirigiu até a sede deste órgão para buscar uma solução eficaz.

Pedido:

Diante do exposto, o consumidor requer a troca de seu aparelho por um novo.

Vale esclarecer que a Reclamada desconhecia o desejo da parte Consumidora de exercitar o direito ora pleiteado.

Consta nos registros da Fabricante que o bem foi enviado para a Assistência técnica conforme dados abaixo:

PROCESSO ANTERIOR: não

RESUMO DA RECLAMAÇÃO: O consumidor adquiriu um notebook da marca Positivo em 07/02/2025, e o produto chegou no dia 12/02/2025, por meio da compra online no Magazine Luiza. Um mês após a chegada, o notebook apresentou um defeito e o consumidor entrou em

Rua João Bettenga, 5200 – CIC – CEP: 81350-000 - Curitiba/PR

☎ **4002-6440** para as cidades de Brasília, Belo Horizonte, Curitiba e São Paulo

☎ **0800 644 7500** para as demais localidades (**exclusivo para atendimento ao cliente**)

☎ **0800 727 7203** para atendimento Procon

procon@positivo.com.br

www.positivotecnologia.com.br



Positivo Tecnologia

POSITIVO

contato com a fabricante. A Positivo orientou que ele fosse a uma assistência técnica autorizada em Fortaleza, onde foi constatada a queima da placa-mãe. Após o reparo, o consumidor retirou o produto em 26/03/2025. No dia seguinte, ao usar o notebook, percebeu problemas no teclado, com teclas que não funcionavam corretamente. Ele entrou em contato novamente com a fabricante, que pediu que fosse à assistência, mas o consumidor pediu a troca do aparelho, o que foi recusado pela Positivo com base na política de trocas. Diante da situação e da necessidade do produto para o seu trabalho, o consumidor procurou o órgão responsável em busca de uma solução.

DADOS DO PRODUTO:

MODELO DO EQUIPAMENTO: 3002686 - NTB POSITIVO VISION C4128A-15

NUMERO DE SERIE: 4AH369S5Q

LOCAL DA COMPRA (LOJISTA): CARREFOUR

DATA DA COMPRA: 07/02/2025

NUMERO DA NOTA FISCAL:

VALOR PAGO: R\$ 1631,79

HISTORICO DE ATENDIMENTO:

NÚMERO DA OS: 60005872695

ATP (NOME): ARAINFO - (FORTALEZA) (89000940)

DATA DE ENTRADA: 13/03/2025

DATA DE SAÍDA: 26/03/2025

PROBLEMA DO EQUIPAMENTO: EQUIPAMENTO COM FALHA NO SISTEMA OPERACIONAL, REALIZADO A INSTALAÇÃO DO SISTEMA PARA CORREÇÃO DA FALHA, APÓS ISSO, REALIZADO TESTES DE QUALIDADES, EXECUTADO PROGRAMA DE ESTRESSE POR HORAS SEGUIDAS, DURANTE INTERVALOS DO DIA. FEITO ESSE PROCEDIMENTO POR VARIAS HORAS, EQUIPAMENTO NÃO APRESENTOU MAIS DEFEITO, EQUIPAMENTO SE ENCONTRA FUNCIONAL.

GCON 60005877270 (17/03/2025) - Vi que possui um notebook sendo atendido em nossa autorizada sob o chamado 60005872695, o acompanhamento do reparo pode ser feito pelo nosso site <https://loja.meupositivo.com.br/acompanhe-seu-reparo>

- Ao chegar à assistência, mais de 90% dos reparos são concluídos entre 10 a 15 dias, embora esse prazo esteja sujeito a alterações.

-18/03/2025 Peça está em transporte, levará 5 dias para chegar na assistência, chegando o reparo será priorizado. Cliente está orientado via whats.

GCON 60005897403 (27/03/2025) - Reincidência; Teclado

-01/04/2025 Resumo:

Troca ou reembolso não são procedentes, cliente será orientado via WhatsApp sobre o procedimento.

Aberto atendimento com o cliente via WhatsApp.

85-988229617 - TARCISIO

AGUARDANDO RETORNO.

LOCALIZAÇÃO DO PRODUTO: CLIENTE

Não houve por parte da Fornecedora Positivo qualquer afronta a quaisquer direitos do Consumidor ou infração contratual no que tange a garantia ofertada pela fabricante.

Rua João Bettega, 5200 – CIC – CEP: 81350-000 - Curitiba/PR

☎ 4002-6440 para as cidades de Brasília, Belo Horizonte, Curitiba e São Paulo

☎ 0800 644 7500 para as demais localidades (exclusivo para atendimento ao cliente)

☎ 0800 727 7203 para atendimento Procon

procon@positivo.com.br

www.positivotecnologia.com.br



As hipóteses onde a substituição do equipamento ou a restituição são possíveis são as previstas no inciso I e II do parágrafo 1º. Do artigo 18 do CDC.

Conforme previsto na Lei nº. 8.078, de 11 de agosto de 1990 que dispõe sobre a proteção do consumidor, temos que:

"Artigo 18, §1.º Não sendo o vício sanado no prazo máximo de trinta dias, pode o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:

I – a substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso;"

II – a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada sem prejuízos de eventuais perdas e danos".

Sendo certo que a Fabricante, caso seja procurada pelo consumidor sendo instada a honrar a garantia, em não sanando o vício em 30 dias, deve facilitar ao seu consumidor o exercício do direito previsto no dispositivo legal informado, também é certo que o mesmo dispositivo concede à Ré Fabricante o direito de examinar o bem e o direito de dispender até 30 dias para sanar o vício, caso seja coberto pelas garantias, legal e contratual.

Não é o caso da presente Reclamação!

LIBERALIDADE DA FABRICANTE

Por mera liberalidade a POSITIVO oferta a TROCA do produto mediante devolução via código de postagem, mas é negada pelo consumidor informando que não irá devolver o produto antecipadamente e pensará sobre a proposta.

CLARA INSUBSISTÊNCIA DA RECLAMAÇÃO

Diante do exposto, a Positivo reafirma que mantém-se inteiramente a disposição do Consumidor para solução amigável de sua reclamação através da nossa Central de Relacionamento com o número 0800 727 7203, por e-mail através do suportejuridico@positivo.com.br ou ainda pelo nosso WhatsApp direto 41 99217-3010.

Nestes Termos,

Pelo que pede deferimento.

Curitiba, 03/04/2025.

Positivo Tecnologia S.A.
CÉLIA CRISTINA MARTINS
Coordenadora de processos.