

PROCESSO F.A Nº: 2604056400100037301**RECLAMANTE:** INSTITUTO PARA O DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E SOCIAL **CNPJ:** 08.362.831/0001-15**RECLAMADA:** DELL COMPUTADORES DO BRASIL LTDA **CNPJ:** 72.381.189/0001-10

DECISÃO

Trata-se de reclamação da empresa consumidora INSTITUTO PARA O DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E SOCIAL em face do fornecedor DELL COMPUTADORES DO BRASIL, através da qual expõe, que adquiriu 30 notebooks, conforme nota fiscal anexada aos autos. Após o término da garantia contratual, 11 equipamentos apresentaram o mesmo vício oculto de fabricação, consistente na ruptura da estrutura da dobradiça da tela em decorrência do calor gerado pelo uso normal. A reclamante acionou o suporte técnico, que negou conhecimento do defeito e condicionou o reparo ao pagamento de valores entre R\$ 1.765,97 reais e R\$ 2.271,72 reais por unidade. Diante dos fatos narrados, requer o consumidor a substituição do produto por outros da mesma espécie ou devolução do valor pago.

Após análise dos autos, constatou-se que a empresa reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação, da instauração do processo administrativo, da apresentação de defesa e da designação de audiência de conciliação entre as partes. Conforme se extrai do Termo de Audiência de Conciliação, às fls. 136, o representante da empresa fornecedora informou que será repassado a proposta para realização de análise técnica, a fim de avaliar as máquinas mencionadas e verificar as condições dos equipamentos relatados na demanda. Posteriormente foi juntado Termo de Acordo às fls. 154, no fornecedor esclareceu que a demanda foi atendida com observância dos prazos estabelecidos e a consumidora se manifestou de forma expressa confirmando que todos os computadores foram consertados, restando pendente apenas um equipamento para a conclusão do serviço.

Tendo em vista o **ACORDO EXTRA PROCON** firmado entre as partes, conforme consta no Termo de Acordo de fl. 154, determino o arquivamento da presente reclamação, com a adoção das providências de praxe, devendo ser classificada como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 09 de julho de 2026.



Documento assinado digitalmente

SAMARA THEREZA REBOUCAS FRAGA

Data: 21/07/2026 08:31:32-0300

Verifique em <https://validar.iti.gov.br>**SAMARA THEREZA REBOUCAS FRAGA****Estagiária Setor Jurídico****Procon Maracanaú**

DESPACHO

Considerando o **ACORDO EXTRA PROCON** celebrado entre as partes, conforme consta na Termo de Acordo, às fls. 154, determino que sejam adotados os procedimentos de praxe para o arquivamento da presente reclamação, classificando-a como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 09 de julho de 2026.

DANIELA PINHEIRO
BEZERRA DE

FARIAS:79988784449

Assinado de forma digital por
DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE
FARIAS:79988784449

Dados: 2026.07.20 13:47:20 -03'00'

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS

**Diretora Executiva
Procon Maracanaú**