



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

NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA E APRESENTAÇÃO DE DEFESA

Número de Atendimento: 2610056400100036301,2610056400100036302

Ao representante legal de:

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social:

LOJAS RIACHUELO SA

Samsung Eletrônica da Amazônia Ltda.

Nome Fantasia:

LOJAS RIACHUELO S/A

Samsung Eletrônica da Amazônia Ltda.

CPF/CNPJ:

33.200.056/0375-73

00.280.273/0001-37

Endereço de Correspondência:

Avenida Carlos Jereissati - LOJA 327 ANDAR 3 - Número 100 - Jereissati II - Maracanaú - CE - 61901-012

Avenida João Carlos da Silva Borges - Nº 1240 - Vila Cruzeiro - São Paulo - SP - 04726-002

Telefone Institucional:

(11) 2281-2464

115644000

E-mail Institucional:

TRIBUTARIO@RIACHUELO.COM.BR

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), Lei 2.084 de 01 de outubro de 2013, e nos termos da Constituição Federal, e com fundamento nos incisos III IV do art. 4º e do parágrafo 4º



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

do art.55 da Lei 8.078/90, bem como no parágrafo 2º do art.33, art.42 e 44 do Decreto Federal 2.181/97, convoca o fornecedor acima qualificado para comparecer em audiência designada para o dia **12/11/2026 às 09:00** horas, admitida a tolerância de até 10 (dez) minutos, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça a audiência presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, oportunidade em que poderá buscar a conciliação com o(a) consumidor(a). Fica, ainda, o fornecedor ciente de que deverá, no prazo de 10 (dez) dias, contados do recebimento desta notificação, apresentar defesa escrita/contestação presencialmente, ou enviando-a para o e-mail institucional protocolo_procon@maracanau.ce.gov.br, ou ainda inserindo-a de forma eletrônica no Sistema Proconsumidor, manifestando-se acerca dos fatos objeto da presente reclamação. Decorrida a audiência, este órgão apreciará, de forma definitiva, a fundamentação da reclamação apresentada pelo(a) consumidor(a) abaixo qualificado(a), para efeitos de inclusão dos CADASTROS MUNICIPAL, ESTADUAL E FEDERAL DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS, nos termos do art. 44 da Lei n. 8.078/90, prosseguimento o trâmite do presente processo administrativo, nos termos dos arts. 45, 46 e 47 do Decreto 2.181/97.

Adverte-se que o preposto da empresa deverá trazer a documentação que comprove sua condição (documentos pessoais, contrato social e carta de preposição), devendo ter poderes para transigir, sob pena de o fornecedor ser considerado não representado.

Link da Audiência: <https://meet.google.com/kng-rdrp-phi>

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): Rita de Cassia Oliveira - **CNPJ/CPF:** 118.546.773-49

Endereço: Miguel Aragão - 1160- quadra 3 bloco i, apt 203 - Aracapé - Fortaleza - CE - 60765-065

Telefone: (85) 98707-2201

FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)

Relato:

A Reclamante relata que adquiriu um aparelho celular da marca Samsung, modelo A26 5G, em junho de 2026, consoante Nota Fiscal nº 41745.

Ocorre que, em outubro de 2026, o dispositivo apresentou vício repentino, vindo a apagar a tela e deixando de funcionar/ligar por completo.

A consumidora procurou o estabelecimento comercial vendedor em busca de orientação para sanar o problema, oportunidade em que lhe foi indicado o endereço de uma assistência técnica na Rua Rui Barbosa, nº 2727. Todavia, ao deslocar-se até o local, constatou que o



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

estabelecimento se encontrava inoperante. Ademais, o número de telefone disponibilizado para suporte não completa chamadas, inviabilizando qualquer atendimento presencial ou remoto.

A impossibilidade de acesso à rede credenciada de assistência técnica e a ineficiência do canal de atendimento configuram falha na prestação de serviços e embaraço ao direito de reparo do consumidor. Dessa forma buscou o Procon na busca de intermediação para a solução da demanda.

Pedido:

Requer a consumidora a troca do produto ou, alternativamente, a restituição do valor pago.

Maracanaú/CE, 14 de Outubro de 2026 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - Maracanaú

Recebido por(assinatura): _____

Nome do funcionário/responsável (legível): Aline Simões de Souza