



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: 2601056400100018301

Ao representante legal de:

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social: Samsung Eletrônica da Amazônia Ltda.

Nome Fantasia: Samsung Eletrônica da Amazônia Ltda.

CPF/CNPJ: 00.280.273/0001-37

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

Telefone Institucional: 115644000

E-mail Institucional:

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 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 **19/01/2026 às 11:00** horas, 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, quando deverá apresentar defesa escrita/contestação ou encaminha-la para o e-mail institucional protocolo_procon@maracanau.ce.gov.br, ou ainda, inserir no prazo de 10 (dez) dias corridos, a contar da data de realização da audiência, em resposta eletrônica, em relação aos fatos ora notificados, e poderá conciliar-se com o(a) consumidor(a). 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.

Email institucional para protocolo de

Link da Audiência: <https://meet.google.com/zvm-sscq-ekm>



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

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): ALEXANDRE BEZERRA FERREIRA - **CNPJ/CPF:** 893.880.383-04

Endereço: Antônio Alves de Lacerda - nº 492 - Jereissati II - Maracanaú - CE - 61901-090

Telefone: (85) 98854-6092

E-mail: alexandre.ferreira11@hotmail.com

FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)

Relato:

Relata o consumidor que adquiriu um tablet Samsung Galaxy Tab S9 Plus em agosto de 2023, conforme nota fiscal nº 000756946. Relata que o produto sempre foi usado com cuidado, sem quedas ou danos, e que recentemente, de forma repentina, a tela descolou completamente do aparelho. Aduz, que ao abrir a capa magnética original que já acompanha o equipamento a tela (touch screen) veio junto com a capa, sem qualquer indício de mau uso.

Informa ainda, que pesquisando no Samsung Members e em sites de reclamações, verificou diversos casos idênticos, indicando tratar-se de vício oculto, e já que o referido produto apresentou um defeito (vício oculto de tela descolada) na data de 30/11/2025, sendo este incompatível com a durabilidade do equipamento, do seu tempo de uso e com a qualidade esperada de um produto premium no valor de R\$ 5.579,10.

Por fim, afirma o consumidor que a empresa reclamada tomou conhecimento da sua demanda no dia 02/12/2025 por meio de uma reclamação (2025.11/00012729200) realizada na plataforma Consumidor.Gov, onde a empresa sob o protocolo: 3102694828, limitou-se a responder que “que o reparo sem custos somente é realizado para problemas de origem funcional durante o período de garantia”, contudo, a empresa Samsung ignora o conceito de Vício Oculto (Art. 26, §3º do CDC), que é o cerne de sua reclamação, onde a garantia de 12 meses citada pela empresa é a contratual. No entanto, o Código de Defesa do Consumidor estabelece que, em caso de vício oculto em bens duráveis, o prazo decadencial inicia-se no momento em que o defeito fica evidenciado. Dessa forma, buscou o Procon com o objetivo de obter intermediação para a solução da demanda.

Pedido:

A solução adequada para o vício relatado (substituição ou reembolso), em observância ao Art. 26, §3º, e Art. 18 do Código de Defesa do Consumidor, pois o problema decorre de falha de fabricação (vício oculto) e não de uso inadequado.

Maracanaú/CE, 07 de Janeiro de 2026 .

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS



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

DIRETORA EXECUTIVA
PROCON - MARACANAÚ

Recebido por(assinatura): _____

Nome do funcionário/responsável (legível): _____