

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA**Número de Atendimento:** 2604056400100052301**Data de retorno do consumidor(a):** 11/05/2026**Horário:** 10:00h**DADOS DO CONSUMIDOR(A)****Consumidor(a):** DEIJANE JUCÁ DE ARAUJO**CNPJ/CPF:** 384.008.553-53**Endereço:** Rua 11 - 462 - Jereissati I - Maracanaú - CE - 61900-280**Telefone:** (85) 98855-4612**DADOS DO FORNECEDOR****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:****DOS FATOS**

O(A) consumidor(a) acima qualificado comparece a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e, na presença do(a) servidor(a) abaixo qualificado, apresenta os seguintes fatos:

Relato:

Relata a consumidora que adquiriu, em 26/11/2025, nas Casas Bahia, uma televisão modelo Samsung UHD 4K de 50 polegadas. Informa que, após aproximadamente dois meses de uso, o aparelho apresentou defeito, deixando de funcionar, com a tela apagada.

Afirma que procurou a assistência técnica autorizada, sendo gerada a Ordem de Serviço nº 4175143253. Contudo, relata que a empresa se recusou a realizar o reparo em garantia, sob a alegação de mau uso, especificamente por suposto dano decorrente de contato com água.

A consumidora contesta tal justificativa, sustentando que o aparelho permanece instalado em ambiente fechado, sem exposição a líquidos ou quaisquer fatores que pudessem ocasionar o dano apontado. Informa, ainda, que foi apresentado orçamento no valor de R\$ 987,00 para a realização do conserto.

Diante da negativa de cobertura e da ausência de solução, buscou este órgão de defesa do consumidor para intermediação da demanda.


Pedido: Requer, por fim, a restituição do valor pago pelo produto.

Ante o acima exposto, a Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), no uso de suas atribuições legais conferidas pela Lei Municipal nº 2.084 de outubro de 2013, bem como no parágrafo 1º do artigo 33, do Decreto 2.181/97, REQUER, no prazo de 10 (dez) dias corridos, que seja apresentada resposta eletrônica, com informações POR ESCRITO, a este Órgão ou solução para a questão acima descrita diretamente ao(a) consumidor(a). Na impossibilidade de atendimento ao pedido supra, este Procon requer, no mesmo prazo, resposta eletrônica acerca da negativa, nos termos que dispõe o art. 26, I, do Código de Defesa do Consumidor. Decorrido o

prazo, poderá este Órgão instaurar processo administrativo (reclamação) para apurar eventual infração à Lei 8.078/90, bem como, posteriormente, apreciar a fundamentação desta reclamação para efeito de inclusão do nome do fornecedor nos Cadastros Municipal, Estadual e Federal de Reclamação Fundamentada, nos termos que dispõe o art. 44 do CDC. Adverte, por fim, que a ausência de manifestação no prazo concedido ensejará a apuração de eventual crime de desobediência, nos termos dos arts. 55 e 56 do CDC e 330 do Código Penal.

Maracanaú/CE, 29 de Abril de 2026 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ


ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

Ciente e de acordo:


DEIJANE JUCÁ DE ARAUJO - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____