



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.05.0564.001.00015-3

Data/Hora de Abertura: 07/05/2025 às 15:44:04

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: FRANCISCO JEFERSON FERREIRA DE LIMA

CPF do Consumidor: 035.236.903-58

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
B2X CARE SERVICOS TECNOLOGICOS LTDA	B2X CARE SERVICOS TECNOLOGICOS LTDA.	09.066.241/0009-65	25.05.0564.001.00015-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos

Assunto: Televisão

Problema: Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia

Relato:

Relata o consumidor que, em julho de 2024, comprou um aparelho de televisão da marca Samsung, no valor de R\$ 1.099,00, pago de forma à vista via PIX. Em maio de 2025, o referido



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

aparelho começou a apresentar defeitos (imagem com o tempo fica escura e sem som). O consumidor, procurando solucionar a situação, buscou a empresa onde ele comprou, loja Zenir, e a mesma o indicou a procurar a autorizada ora reclamada e assim ele o fez. Quando ele deixou a televisão com a reclamada, foi informado pelo WhatsApp que havia sido feito um laudo, no qual esse laudo contém que a televisão estava oxidada e que, por essa razão, a garantia não cobria. Sabendo que em momento algum seu aparelho teve contato com a água, ou outra substância líquida, o consumidor se dirigiu até a sede deste órgão a fim de tentar solucionar sua demanda.

Pedido:

Diante do exposto, o consumidor requer a cobertura da garantia e que seu aparelho seja consertado.

TRATATIVAS

07/05/2025 - **Audiência**

Situação: Aberta