

NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA E APRESENTAÇÃO DE DEFESA**Número de Atendimento:** 2604056400100052301

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 **02/06/2026 às 10:00** 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/swj-pxvd-esx>**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**FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)****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.

Maracanaú/CE, 12 de Maio de 2026 .

**DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
DIRETORA EXECUTIVA
PROCON - MARACANAÚ**

Recebido por(assinatura): _____

Nome do funcionário/responsável (legível): _____