



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

**COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR –
PROCON MARACANAÚ**

TERMO DE NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA - CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2501056400100011302

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): CRISTIANA PEREIRA MARQUES - **CNPJ/CPF:** 658.482.413-68

Endereço: Rua Luís Mendes de Barros - N° 1947 CASA B - Pajuçara - Maracanaú - CE - 61932-540

Telefone: (85) 98635-7858

E-mail: CRIS.ANE1604@HOTMAIL.COM

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social: B2X CARE SERVICOS TECNOLOGICOS LTDA.

Nome Fantasia: B2X CARE SERVICOS TECNOLOGICOS LTDA

CPF/CNPJ: 09.066.241/0009-65

Endereço de Correspondência: Avenida Rui Barbosa - LOJA 02 - Número 2727 - Joaquim Távora - Fortaleza - CE - 60115-222

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, combinada com a Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) e Decreto 2.181/97, designa o dia **27/01/2025 às 10:30** horas para audiência a ser realizada pelo(a) Conciliador(a) **ANTONIO JOSÉ DE VASCONCELOS SILVA**, com intuito de instituir o processo administrativo instaurado a partir de reclamação apresentada por V.S.^a, bem como de solução do conflito entre as partes para os fatos narrados, conforme transcrito de sua demanda:

Relato:

Relata a parte consumidora que possui um aparelho celular da Samsung, modelo (S22) SM-S901EZRZTO, o qual estava apresentando dificuldades para carregar, ligando-se apenas quando conectado à fonte de energia. A consumidora, então, no dia 18/11/2024, dirigiu-se a uma loja da Samsung localizada no shopping de Maracanaú, onde foi informada de que o único problema estava na bateria, que estava inchada. A reclamante cogitou solicitar o reparo, mas foi informada de que o técnico estava de férias e só retornaria no dia 02/12/2024. Foi-lhe sugerido que procurasse uma autorizada da empresa, o que foi feito no dia seguinte, na autorizada localizada na Avenida Rui Barbosa, 2727, loja 02, Fortaleza. No local, o aparelho foi analisado, e constatou-se que o problema seria resolvido com a substituição da bateria. Como o produto estava fora da garantia, o valor do reparo foi orçado em R\$ 479,00 (quatrocentos e setenta e nove reais), e a forma de pagamento foi via cartão de crédito, parcelado em 4 vezes. A reclamante afirma que ficou aproximadamente 4 horas aguardando a finalização do serviço, mas, ao receber o aparelho, foi informada de que havia um pequeno risco na tela. A consumidora negou que o risco já estivesse presente, mas a situação ficou no impasse, com a palavra dela contra a do funcionário. Uma das soluções sugeridas pelo funcionário foi reverter a troca da bateria e levar o aparelho a outra autorizada. No entanto, como o pagamento já havia sido



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

**COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR –
PROCON MARACANAÚ**

efetuado, a consumidora recusou essa opção, levando o aparelho de volta para casa e informando que buscaria seus direitos posteriormente. Ao chegar em casa, o aparelho desligou completamente, embora ainda recebesse notificações e chamadas. No dia seguinte, sua filha entrou em contato com a autorizada, que orientou a realizar um teste e, caso o aparelho não voltasse a funcionar, deveria retornar à loja. Após seguir as instruções, no dia seguinte à noite, o aparelho voltou a ligar, e o risco na tela não apareceu mais. Porém, no mesmo dia, a consumidora ligou para a Samsung e foi informada de que a empresa não se responsabilizaria pelo serviço, pois a consumidora estava ciente do risco na tela e optou por não resolvê-lo, solicitando apenas o reparo da bateria. Até a presente data, o risco na tela ainda persiste e tem se tornado cada vez mais visível. Por não ter obtido êxito em sua solicitação, a consumidora precisou adquirir um novo aparelho celular e, por esse motivo, procurou a sede deste órgão, a fim de buscar uma solução pacífica e eficaz para o seu problema.

Pedido: Diante do exposto, a consumidora requer uma retratação pelo valor pago pelo conserto, bem como a substituição do aparelho por outro em perfeito estado.

Notificamos ainda que V.S.^a deverá chegar impreterivelmente no horário marcado, bem como fica ciente, desde já, que a falta sem justificativa no prazo de 48 horas, à audiência acima designada, implicará no arquivamento de sua reclamação.

Maracanaú/CE, 07 de Janeiro de 2025 .

LUCAS RODRIGUES FREIRE

LUCAS RODRIGUES FREIRE - Atendente

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
Procon - Maracanaú

Recebi a presente notificação nesta data: 07/01/2025

Ass. do consumidor(a):

CRISTIANA PEREIRA MARQUES

CRISTIANA PEREIRA MARQUES