

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2607056400100068301

Data de retorno do consumidor(a): 10/08/2026

Horário: 10h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): ELIANDRO FERREIRA DA SILVA

CNPJ/CPF: 036.251.303-19

Endereço: Estrada Pau Serrado - 280 - Luzardo Viana - Maracanaú - CE - 61910-220

Telefone: (85) 98861-8253

E-mail: eliandrosilva8861@gmail.com

Procurador(a): - CPF:

Telefone:

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 o consumidor que, no final de abril de 2026, adquiriu uma televisão Samsung de 32 polegadas. Após aproximadamente 15 dias de uso, o aparelho apresentou defeito, permanecendo sem imagem e emitindo apenas som.

Diante da falha, o consumidor encaminhou o produto à assistência técnica autorizada da fabricante, localizada em Fortaleza, identificada como Centro de Reparo nº 0003170195. Cerca de cinco dias após a entrega do aparelho, a assistência técnica entrou em contato informando que o equipamento não possuía reparo e que seria realizada a substituição por um produto novo. Na ocasião, ficou acordado que o consumidor retiraria o novo aparelho na loja, sendo estabelecido o prazo de 10 (dez) dias úteis para a disponibilização do produto.

Entretanto, transcorrido o prazo informado, o consumidor entrou em contato com a assistência técnica em diversas oportunidades, sem obter qualquer solução. Diante da ausência de retorno, solicitou que sua tia comparecesse ao estabelecimento. No local, ela foi informada de que a demora decorria do envio, pela fabricante, de um modelo diferente do originalmente adquirido. Ainda lhe foi oferecida a retirada desse aparelho diverso, proposta que não foi aceita.

Cerca de um mês depois, em junho de 2026, o consumidor voltou a contatar a reclamada. Na ocasião, o gerente informou que seria disponibilizado um modelo de tamanho superior, de 43 polegadas, tendo sido gerado o protocolo nº LS43F600FGZD. Todavia, mesmo após essa informação, sempre que o consumidor entrava em contato com a assistência técnica não lhe eram fornecidas previsões concretas ou prazos para a efetivação da troca.

O consumidor destaca que realizou inúmeras tentativas de solucionar a demanda diretamente com a reclamada, porém sem receber respostas satisfatórias ou uma solução definitiva. Diante da demora excessiva e da ausência de resolução do problema, registrou boletim de ocorrência e compareceu à sede deste órgão, buscando uma solução eficaz para o caso.

Pedido: Diante do exposto, o consumidor requer o cumprimento do acordo firmado, com a entrega de uma televisão nova de 43 polegadas, conforme ofertado pela reclamada e registrado sob o protocolo nº LS43F600FGZD, pugnando pela imediata resolução da demanda.

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 Julho de 2026 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES - Atendente

Ciente e de acordo:

ELIANDRO FERREIRA DA SILVA - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____