



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

**TERMO DE NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA - CONSUMIDOR**

Número de Atendimento: 2601056400100018301

**DADOS DO CONSUMIDOR(A)**

**Consumidor(a):** ALEXANDRE BEZERRA FERREIRA - **CNPJ/CPF:** 893.880.383-04  
**Endereço:** Antônio Alves de Lacerda - nº 492 - Jereissati II - Maracanaú - CE - 61901-090  
**Telefone:** (85) 98854-6092  
**E-mail:** alexandre.ferreira11@hotmail.com

**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

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 **19/01/2026 às 11:00** horas para audiência a ser realizada pelo(a) Conciliador(a) **ANTONIO JOSÉ DE VASCONCELOS SILVA**, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, com intuito de instituir o processo administrativo instaurado a partir de reclamação apresentada por V.S.<sup>a</sup>, bem como de solução do conflito entre as partes para os fatos narrados, conforme transcrito de sua demanda:

Link da Audiência: <https://meet.google.com/zvm-sscq-ekm>

**Relato:**

Relata o consumidor que adquiriu um tablet Samsung Galaxy Tab S9 Plus em agosto de 2023, conforme nota fiscal nº 000756946. Relata que o produto sempre foi usado com cuidado, sem quedas ou danos, e que recentemente, de forma repentina, a tela descolou completamente do aparelho. Aduz, que ao abrir a capa magnética original que já acompanha o equipamento a tela (touch screen) veio junto com a capa, sem qualquer indício de mau uso.

Informa ainda, que pesquisando no Samsung Members e em sites de reclamações, verificou diversos casos idênticos, indicando tratar-se de vício oculto, e já que o referido produto



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

apresentou um defeito (vício oculto de tela descolada) na data de 30/11/2025, sendo este incompatível com a durabilidade do equipamento, do seu tempo de uso e com a qualidade esperada de um produto premium no valor de R\$ 5.579,10.

Por fim, afirma o consumidor que a empresa reclamada tomou conhecimento da sua demanda no dia 02/12/2025 por meio de uma reclamação (2025.11/00012729200) realizada na plataforma Consumidor.Gov, onde a empresa sob o protocolo: 3102694828, limitou-se a responder que “que o reparo sem custos somente é realizado para problemas de origem funcional durante o período de garantia”, contudo, a empresa Samsung ignora o conceito de Vício Oculto (Art. 26, §3º do CDC), que é o cerne de sua reclamação, onde a garantia de 12 meses citada pela empresa é a contratual. No entanto, o Código de Defesa do Consumidor estabelece que, em caso de vício oculto em bens duráveis, o prazo decadencial inicia-se no momento em que o defeito fica evidenciado. Dessa forma, buscou o Procon com o objetivo de obter intermediação para a solução da demanda.

**Pedido:**

**A solução adequada para o vício relatado (substituição ou reembolso), em observância ao Art. 26, §3º, e Art. 18 do Código de Defesa do Consumidor, pois o problema decorre de falha de fabricação (vício oculto) e não de uso inadequado.**

Notificamos ainda que V.S.<sup>a</sup> deverá entrar na sala de audiência virtual por meio do link disponibilizado ou comparecer presencialmente 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 2026 .

---

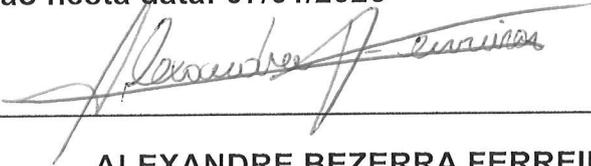
**ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente**

---

**Daniela Pinheiro Bezerra de Farias**  
**Diretora Executiva**  
**Procon - Maracanaú**

**Recebi a presente notificação nesta data: 07/01/2026**

Ass. do consumidor(a): \_\_\_\_\_

  
**ALEXANDRE BEZERRA FERREIRA**