



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.04.0564.001.00060-3

Data/Hora de Abertura: 30/04/2025 às 09:04:10

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: TEREZINHA HONÓRIO DE MEDEIROS

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: SERGIO LUIS BARBOSA MELO

CPF do Consumidor: 547.368.703-20

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Samsung Eletrônica da Amazônia Ltda.	Samsung Eletrônica da Amazônia Ltda.	00.280.273/0001-37	25.04.0564.001.00060-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Internet

Área: Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos

Assunto: Televisão

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

Relato:

O consumidor afirma que adquiriu uma TV LED 50" da marca Samsung (Modelo: UN50TU8000GXZD – Série: Y4HF3X4R408724L) em 13/05/2021, conforme nota fiscal nº 5031063, contratando, no ato da compra, uma garantia estendida oferecida pela empresa ASSURANT, por meio da loja Via Varejo. Relata que, no ano de 2023, durante a vigência da



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

garantia estendida, o aparelho apresentou vício no funcionamento, exibindo apenas áudio, sem imagem. O produto foi encaminhado à assistência técnica Regional Eletrônica LTDA (OS 2833 – em 16/10/2023), conforme orientação da própria ASSURANT. Na ocasião, foi realizada a substituição da peça denominada OPENCELL, e o vício aparentemente foi sanado. Contudo, o defeito voltou a se manifestar de forma recorrente logo após o término da garantia estendida, configurando vício oculto de fabricação.

Pedido:

Diante disso, o consumidor requer que a fabricante recolha o produto para análise para constatação do vício, proceda à substituição por outro de mesmas características ou à restituição do valor pago, devidamente atualizado, nos termos do Código de Defesa do Consumidor.

TRATATIVAS

30/04/2025 - Carta

Situação: Aberta