



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: 25.08.0564.001.00018-3

Data/Hora de Abertura: 12/08/2025 às 15:37:06

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: ALINE XIMENES DE SOUZA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: TANIA YARA SANTOS DA SILVA

CPF do Consumidor: 621.512.363-31

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	25.08.0564.001.00018-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Produtos de Telefonia e Informática

Assunto: Aparelho celular

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

Relato:

Relata a consumidora que, no dia 13/09/2024, adquiriu um celular Smart Samsung Galaxy S23 Ultra 512GB 5G, cor Violeta, conforme Nota Fiscal nº 289972, na Loja Magazine Luíza. Informa que o aparelho apresentou abertura na tampa traseira.



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Afirma que compareceu à loja da Samsung, localizada no Shopping de Maracanaú, para relatar o problema, sendo encaminhada ao setor interno, onde aguardou por aproximadamente trinta minutos. Ao retornar para casa, constatou o surgimento de uma linha na tela, que, na semana seguinte, evoluiu para duas linhas. Foi orientada a procurar a assistência técnica em Fortaleza e, por meio de contato via WhatsApp, recebeu um número de protocolo. Contudo, não conseguiu dar prosseguimento ao atendimento.

Posteriormente, dirigiu-se à assistência técnica em Maracanaú, sendo orientada a cancelar o protocolo gerado em Fortaleza. Ressalta que não possui condições de se deslocar até a cidade de Fortaleza e que não obteve solução no município de Maracanaú. Acrescenta que economizou por longo período para adquirir o aparelho à vista e que, antes mesmo de completar um ano de uso, o produto já apresentou problemas, gerando preocupação com o término do prazo de garantia.

Diante dos fatos, a consumidora buscou atendimento junto ao Procon, visando a intermediação para a resolução do caso.

Pedido: Requer o conserto do aparelho, a substituição por outro de mesmas características ou, alternativamente, o reembolso integral do valor pago.

TRATATIVAS

12/08/2025 - **Carta**

Situação: Aberta