



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

NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA E APRESENTAÇÃO DE DEFESA

Número de Atendimento: 2608056400100034302,2608056400100034301

Ao representante legal de:

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social:

B2X CARE SERVICOS TECNOLOGICOS LTDA.

Samsung Eletrônica da Amazônia Ltda.

Nome Fantasia:

B2X CARE SERVICOS TECNOLOGICOS LTDA

Samsung Eletrônica da Amazônia Ltda.

CPF/CNPJ:

09.066.241/0009-65

00.280.273/0001-37

Endereço de Correspondência:

Avenida Rui Barbosa - LOJA 02 - Número 2727 - Joaquim Távora - Fortaleza - CE - 60115-222

Avenida João Carlos da Silva Borges - Nº 1240 - Vila Cruzeiro - São Paulo - SP - 04726-002

Telefone Institucional:

(11) 3571-9463

115644000

E-mail Institucional:

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), Lei 2.084 de 01 de outubro de 2013, e nos termos da Constituição Federal, e com fundamento nos incisos III IV do art. 4º e do parágrafo 4º do art.55 da Lei 8.078/90, bem como no parágrafo 2º do art.33, art.42 e 44 do Decreto Federal 2.181/97, convoca o fornecedor acima qualificado para comparecer em audiência designada para o dia **14/09/2026 às 10:00** horas, admitida a tolerância de até 10 (dez) minutos, via



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

videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça a audiência presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, oportunidade em que poderá buscar a conciliação com o(a) consumidor(a). Fica, ainda, o fornecedor ciente de que deverá, no prazo de 10 (dez) dias, contados do recebimento desta notificação, apresentar defesa escrita/contestação, enviando-a para o e-mail institucional protocolo_procon@maracanau.ce.gov.br ou inserindo-a de forma eletrônica no Sistema Proconsumidor, manifestando-se acerca dos fatos objeto da presente reclamação. Decorrida a audiência, este órgão apreciará, de forma definitiva, a fundamentação da reclamação apresentada pelo(a) consumidor(a) abaixo qualificado(a), para efeitos de inclusão dos CADASTROS MUNICIPAL, ESTADUAL E FEDERAL DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS, nos termos do art. 44 da Lei n. 8.078/90, prosseguimento o trâmite do presente processo administrativo, nos termos dos arts. 45, 46 e 47 do Decreto 2.181/97.

Adverte-se que o preposto da empresa deverá trazer a documentação que comprove sua condição (documentos pessoais, contrato social e carta de preposição), devendo ter poderes para transigir, sob pena de o fornecedor ser considerado não representado.

Link da Audiência: <https://meet.google.com/ewo-vpbw-bvy>

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): Ana Livia Sousa da Silva - **CNPJ/CPF:** 080.074.863-80

Endereço: Rua 45 - 550 A - Jereissati II - Maracanaú - CE - 61901-050

Telefone: (85) 98518-8496

FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)

Relato:

A consumidora relata que, há aproximadamente um ano, realizou a aquisição de um aparelho da reclamada, qual seja, um Tablet Galaxy S9 FE, na cor verde, com tela de 10,9", 128 GB de armazenamento e 6 GB de memória RAM.

Informa que adquiriu o produto com garantia de um ano e que, após determinado período de utilização, constatou a existência de vício no aparelho. Segundo relata, o produto passou a apresentar falha no botão responsável pelo controle do volume, não sendo possível reduzir o volume por meio do referido comando.

Diante do problema, a consumidora encaminhou o aparelho à assistência técnica autorizada. Na ocasião, a assistência técnica não teria identificado o vício apresentado, realizando apenas uma atualização do sistema operacional do aparelho, conforme Ordem de Serviço nº 4176014932. Após o atendimento, foi entregue à consumidora a respectiva via da ordem de serviço, na qual constava a prorrogação da garantia pelo prazo de 90 dias, a contar da data de retirada do produto pela consumidora.



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

A medida, contudo, teria solucionado o problema apenas temporariamente. Após determinado período, o vício reapareceu, razão pela qual a consumidora recorreu novamente à assistência técnica autorizada. Dessa vez, a assistência teria constatado o vício no produto e informado que seria necessária a substituição de um componente relacionado ao botão de controle de volume do aparelho, apresentando orçamento no valor de R\$ 1.037,00 para o reparo do equipamento, conforme Ordem de Serviço nº 4176419726.

A cobrança causou estranheza à consumidora, uma vez que, na via da ordem de serviço anteriormente entregue, constava a informação de que não seria cobrado qualquer valor caso o problema persistisse, conforme já mencionado.

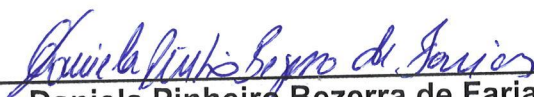
Posteriormente, após informar à assistência técnica que não concordava com a cobrança do orçamento, a consumidora entrou em contato com a central de atendimento da reclamada e relatou a situação. Contudo, segundo informa, a central limitou-se a comunicar que seria necessário aplicar apenas um desconto proporcional ao valor pago pela aquisição do produto. Além disso, a assistência técnica teria informado que a garantia abrangeria somente a substituição dos componentes anteriormente trocados.

A consumidora ressalta, entretanto, que já havia informado acerca da persistência do problema e do fato de que, no primeiro atendimento, a própria assistência técnica autorizada não havia identificado o vício apresentado no aparelho.

Diante da ausência de solução administrativa para a demanda, a consumidora recorreu a este órgão para buscar a resolução da controvérsia.

Pedido: Dessa forma, a consumidora requer o reparo do produto, em razão do vício de qualidade apresentado, sem a cobrança de qualquer valor adicional, de modo que o aparelho seja devidamente consertado e colocado em adequado funcionamento.

Maracanaú/CE, 12 de Agosto de 2026 .



Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - Maracanaú

Recebido por(assinatura): _____

Nome do funcionário/responsável (legível): Sávio Henrique Jorge de Oliveira