



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2508056400100018301

Data de retorno do consumidor(a): 22/08/2025

Horário: 10:00h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): TANIA YARA SANTOS DA SILVA

CNPJ/CPF: 621.512.363-31

Endereço: Rua Manoel Pereira - 8972 - Boa Vista - Maracanaú - CE - 61901-580

Telefone: (85) 98745-8610

E-mail: tanyayara8@gmail.com

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 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.

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



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

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.

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, 12 de Agosto de 2025 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

Ciente e de acordo:

TANIA YARA SANTOS DA SILVA - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____