



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: 2605056400100006302,2605056400100006301

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 **08/06/2026 às 09:00** horas, via videoconferência através da plataforma Meet no link



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

disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça a audiência presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, quando deverá apresentar defesa escrita/contestação ou encaminha-la para o e-mail institucional protocolo_procon@maracanau.ce.gov.br, ou ainda, inserir no prazo de 10 (dez) dias corridos, a contar da data de realização da audiência, em resposta eletrônica, em relação aos fatos ora notificados, e poderá conciliar-se com o(a) consumidor(a). 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.

Email institucional para protocolo de

Link da Audiência: <https://meet.google.com/aeb-cbcz-viq>

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): VANDEGLEISSON DO NASCIMENTO DUARTE - **CNPJ/CPF:** 832.903.703-72

Endereço: Rua Vinte e Um de Abril - 31 - Boa Vista - Maracanaú - CE - 61901-590

Telefone: (85) 99901-0526

FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)

Relato:

O consumidor relata que adquiriu um aparelho celular Samsung Galaxy S22 em 12/10/2024. Informa que, em abril de 2026, o aparelho passou a apresentar listras verdes na tela.

Afirma que levou o aparelho a uma assistência técnica autorizada, ocasião em que foi gerada a ordem de serviço nº 4175637525, sendo informado inicialmente de que o problema das listras estaria coberto pela garantia de até 03 (três) anos. Contudo, no dia seguinte, recebeu contato da assistência informando que a bateria do aparelho estava danificada.

O consumidor declara não ter compreendido o diagnóstico, uma vez que o problema relatado era distinto. Ao questionar sobre eventual cobrança, foi informado de que seria necessário o pagamento do valor de R\$ 520,00 (quinhentos e vinte reais) pela substituição da bateria. Diante da necessidade urgente do aparelho, concordou com o serviço.



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

Relata que o aparelho permaneceu na assistência por 12 (doze) dias e que, ao retirá-lo em 04/05/2026, percebeu a presença de um barulho anormal no dispositivo.

Diante dos fatos, buscou o Procon para intermediação e solução da demanda.

Pedido:

Requer o consumidor o estorno do valor pago pela bateria, no montante de R\$ 520,00 (quinhentos e vinte reais), sob o argumento de que não havia defeito nesse componente, bem como a realização do devido reparo para eliminação do barulho apresentado pelo aparelho.

Maracanaú/CE, 05 de Maio de 2026 .

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
DIRETORA EXECUTIVA
PROCON - MARACANAÚ

Recebido por(assinatura): _____

Nome do funcionário/responsável (legível): _____