



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.07.0564.001.00068-3

Data/Hora de Abertura: 29/07/2026 às 13:35:58

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: ELIANDRO FERREIRA DA SILVA

CPF do Consumidor: 036.251.303-19

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	26.07.0564.001.00068-301

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:

Relata o consumidor que, no final de abril de 2026, adquiriu uma televisão Samsung de 32 polegadas. Após aproximadamente 15 dias de uso, o aparelho apresentou defeito, permanecendo sem imagem e emitindo apenas som.



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

Diante da falha, o consumidor encaminhou o produto à assistência técnica autorizada da fabricante, localizada em Fortaleza, identificada como Centro de Reparo nº 0003170195. Cerca de cinco dias após a entrega do aparelho, a assistência técnica entrou em contato informando que o equipamento não possuía reparo e que seria realizada a substituição por um produto novo. Na ocasião, ficou acordado que o consumidor retiraria o novo aparelho na loja, sendo estabelecido o prazo de 10 (dez) dias úteis para a disponibilização do produto.

Entretanto, transcorrido o prazo informado, o consumidor entrou em contato com a assistência técnica em diversas oportunidades, sem obter qualquer solução. Diante da ausência de retorno, solicitou que sua tia comparecesse ao estabelecimento. No local, ela foi informada de que a demora decorria do envio, pela fabricante, de um modelo diferente do originalmente adquirido. Ainda lhe foi oferecida a retirada desse aparelho diverso, proposta que não foi aceita.

Cerca de um mês depois, em junho de 2026, o consumidor voltou a contatar a reclamada. Na ocasião, o gerente informou que seria disponibilizado um modelo de tamanho superior, de 43 polegadas, tendo sido gerado o protocolo nº LS43F600FGZD. Todavia, mesmo após essa informação, sempre que o consumidor entrava em contato com a assistência técnica não lhe eram fornecidas previsões concretas ou prazos para a efetivação da troca.

O consumidor destaca que realizou inúmeras tentativas de solucionar a demanda diretamente com a reclamada, porém sem receber respostas satisfatórias ou uma solução definitiva. Diante da demora excessiva e da ausência de resolução do problema, registrou boletim de ocorrência e compareceu à sede deste órgão, buscando uma solução eficaz para o caso.

Pedido: Diante do exposto, o consumidor requer o cumprimento do acordo firmado, com a entrega de uma televisão nova de 43 polegadas, conforme ofertado pela reclamada e registrado sob o protocolo nº LS43F600FGZD, pugnando pela imediata resolução da demanda.

TRATATIVAS

29/07/2026 - **Carta**

Situação: Aberta