



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: 2508056400100018301

Ao representante legal de:

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

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:

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 **15/09/2025 às 10:30** horas, via 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, quando deverá apresentar defesa escrita/contestação ou 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.

Link da Audiência: <https://meet.google.com/dxf-hxrt-jco>

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



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Telefone: (85) 98745-8610

E-mail: tanyayara8@gmail.com

FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A).

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 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.

Maracanaú/CE, 25 de Agosto de 2025 .

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
DIRETORA EXECUTIVA
PROCON - MARACANAÚ

Recebido por(assinatura): _____

Nome do funcionário/responsável (legível): _____