



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR



TERMO DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Nº DE ATENDIMENTO 25.01.0564.001.00011-301/ 25.01.0564.001.00011-302

Reclamante: Cristiana Pereira Marques, **CPF:** 658.482.413-68, **Endereço:** Rua Luís Mendes de Barros, Nº 1.947 B, **Bairro:** Pajuçara, **Cidade:** Maracanaú – CE, **CEP:** 61.932-540, **Telefone:** (85) 98635-7858.

Reclamada 01: Samsung Eletrônica da Amazônia LTDA, **CNPJ:** 00.280.273/0001-37, **Endereço:** Avenida João Carlos da Silva Borges, Nº 1240, **Bairro:** Vila Cruzeiro, **Cidade:** São Paulo – SP, **CEP:** 04.726-002.

Preposto: Iramar Alves da Silva, **CPF:** 017.756.833-03.

Documentação apresentada: Carta de preposto, procuração, substabelecimento, defesa administrativa e atos constitutivos.

Reclamada 02: B2X Care Serviços Tecnológicos LTDA, **CNPJ:** 09.066.241/0009-65, **Endereço:** Avenida Rui Barbosa, Nº 2727, **Bairro:** Joaquim Távora, **Cidade:** Fortaleza – CE, **CEP:** 60.115-222.

Aos 27 de janeiro de 2025 às 10h30, na sala de conciliação do Procon Maracanaú, Órgão da prefeitura Municipal de Maracanaú, realizou-se a audiência de conciliação do processo administrativo reclamatório de número e partes supracitados, tendo como CONCILIADOR Antonio **José de Vasconcelos** Silva.

Aberta a audiência, a consumidora reiterou a inicial. Informo ainda que a empresa reclamada B2X Care Serviços Tecnológicos LTDA não enviou nenhum representante para o ato, bem como não apresentou nenhuma justificativa para a ausência.

Facultada a palavra ao preposto da reclamada Samsung Eletrônica da Amazônia LTDA, este reitera os termos da defesa e informa que não há proposta de acordo. Esclarece que em Ordem de Serviço de entrada 4171459008 consta assinatura da consumidora, bem como obtém informação de que o produto possui leve risco na tela. O aparelho deu entrada com o risco na tela.

DO CONCILIADOR:

Ante o exposto, e discutido o objeto desta demanda durante o ato, **as partes presentes não formalizaram acordo**. Foi sugerido ainda pelo conciliador durante o ato a remarcação de nova audiência de conciliação a parte autora, tendo esta concordado.

Pelo presente, redesigno nova audiência de conciliação para o **dia 19 de fevereiro de 2025 às 09h00**, ficando deste já notificadas neste ato as partes acima qualificadas, e a empresa B2X Care Serviços Tecnológicos LTDA a ser notificada para audiência vindoura.

O presente termo de audiência de conciliação foi lido, tendo as partes presentes concordado e uma cópia entregue ao final do ato.

Nada mais havendo a tratar, deu-se por encerrada a presente audiência de conciliação.

Maracanaú/CE, 27 de janeiro de 2025.

Antonio **José de Vasconcelos** Silva
Conciliador Procon Maracanaú

Cristiana Pereira Marques (Reclamante)

Iramar Alves da Silva (Preposto)
Samsung Eletrônica da Amazônia LTDA (Reclamada)