



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

Número de Atendimento: 25.03.0564.001.00013-301

Reclamante: Danilo Braga De Oliveira, **CNPJ/CPF:** 030.326.243-55, **Endereço:** Rua 07A, nº 18, **Bairro:** Industrial, **Cidade:** Maracanaú - CE, **CEP:** 61.925-130, **Telefone:** (85) 98881 0694.

Reclamada: Samsung Eletrônica da Amazônia LTDA, **CPF/CNPJ:** 00.280.273/0001-37, **Endereço:** Avenida João Carlos da Silva Borges, nº 1.240, **Bairro:** Vila Cruzeiro, **Cidade:** São Paulo - SP, **CEP:** 04.726-002.

Aos 14 de abril de 2025 às 11h15, na sala de audiência do Procon Municipal de Maracanaú, Órgão da Prefeitura Municipal de Maracanaú, perante o conciliador **Antonio José De Vasconcelos Silva**, compareceram a parte reclamante acima qualificada, e o preposto da parte reclamada, o sr. Iramar Alves da Silva, inscrito no CPF nº 017.756.833-03.

Aberta a audiência e facultada a palavra a parte reclamante, este reitera os termos da inicial deste processo administrativo, informando que não houve mau uso do produto objeto desta lide alegado pela assistência técnica do fabricante. Informa que quando deixou o produto na sede da assistência técnica no dia 27/02/2025, foi informado que a garantia cobriria o vício apresentado, pois se tratava apenas de uma linha horizontal colorida na tela do celular. Informa que no dia 05/03/2025 recebeu uma mensagem via *whatsapp* da parte da assistência técnica informando que o produto apresentava marca de perfuração por pressão externa, informação esta não condizente com a realidade, já que, conforme já relatado, o produto foi entregue apenas com uma linha horizontal colorida na tela. Informa ainda que a assistência técnica realizou o reparo do produto e está cobrando pelo mesmo sem tê-lo consultado previamente e sem que fosse autorizado o reparo, a quantia de R\$ 3.780,00.

Facultada a palavra ao preposto da empresa reclamada, este reitera os termos da defesa e o laudo técnico, já juntados anteriormente ao processo, e informa que não há proposta de acordo. Após análise, conforme laudo em anexo, a Assistência Técnica detectou que o problema do produto foi ocasionado pelo uso em desacordo com as orientações do manual.

DO CONCILIADOR:

A audiência LOGROU ÊXITO, pois tanto a parte reclamante quanto o preposto da empresa reclamada fizeram-se presentes a esta audiência de conciliação.

Durante ato, o preposto da parte reclamada realizou juntada de carta de preposto, apresentou esclarecimentos a respeito da demanda da parte autora, não apresentando proposta de acordo.

O autor por sua vez, discordando do posicionamento da reclamada, advertiu que não houve mau uso do produto, que quando entregou o celular a assistência técnica, o mesmo não possuía nenhum dano além do informado no ato.

Ante o exposto, e NÃO HAVENDO ACORDO entre as partes presentes a esta audiência de conciliação, encaminha a presente reclamação ao Setor Jurídico para análise, determinação e demais atos que entender necessários.



Nada mais para constar no momento, encerra-se este ato, assinando o presente termo de audiência o conciliador, o reclamante e o preposto da reclamada.

Maracanaú/CE, 14 de abril de 2025.



Antonio José de Vasconcelos Silva
Conciliador Procon Maracanaú

DANILO BRAGA DE OLIVEIRA

Danilo Braga De Oliveira (Reclamante)



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