



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

**COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR –
PROCON MARACANAÚ**

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2503056400100034301

Data de retorno do consumidor(a): 31/03/2025

Horário: 09:00 h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): KERVEN RODRIGUES NOGUEIRA

NPJ/CPF: 057.434.993-65

Endereço: Rua 48 - 653 - Jereissati II - Maracanaú - CE - 61901-080

Telefone: (85) 99401-4530

E-mail: kervennogueira@gmail.com

DADOS DO FORNECEDOR

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

DOS FATOS

O(A) consumidor(a) acima qualificado comparece a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e, na presença do(a) servidor(a) abaixo qualificado, apresenta os seguintes fatos:

Relato:

Relata parte autora que no dia 18 de maio de 2023, adquiriu uma televisão (SMART TV 58" UHD 4K 58CU7700 2023, Processador Crystal 4k, Gaming hub, Visual livre de Cabos 58") através do aplicativo da empresa ora reclamada **SAMSUNG**, com o pagamento efetuado com o cartão de crédito (Mastercard xxxx.xxxx.xxxx.1305) parcelado em dez vezes, totalizando R\$ 2.599,00 (dois mil, quinhentos e noventa e nove reais). Informa o reclamante que o aparelho veio apresentar vícios de qualidade no dia 25 de junho de 2024 e consequentemente, entrou em contato com a reclamada para ter reparo do produto (Nº DE PROTOCOLO DO ATENDIMENTO: 4170195941) porém, após diversas tentativas de contato, não obteve sucesso no seu requerimento até presente data, e por este motivo, dirigiu-se até a sede deste órgão para tentar resolver o seu problema de forma pacífica e eficaz.

Pedido: Desta forma, mediante essa situação, requer o consumidor o reparo do produto ou a troca do aparelho, de modo a evitar novos transtornos para ambas as partes.



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON MARACANAÚ

Ante o acima exposto, a Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), no uso de suas atribuições legais conferidas pela Lei Municipal nº 2.084 de outubro de 2013, bem como no parágrafo 1º do artigo 33, do Decreto 2.181/97, REQUER, no prazo de 10 (dez) dias corridos, que seja apresentada resposta eletrônica, com informações POR ESCRITO, a este Órgão ou solução para a questão acima descrita diretamente ao(a) consumidor(a). Na impossibilidade de atendimento ao pedido supra, este Procon requer, no mesmo prazo, resposta eletrônica acerca da negativa, nos termos que dispõe o art. 26, I, do Código de Defesa do Consumidor. Decorrido o prazo, poderá este Órgão instaurar processo administrativo (reclamação) para apurar eventual infração à Lei 8.078/90, bem como, posteriormente, apreciar a fundamentação desta reclamação para efeito de inclusão do nome do fornecedor nos Cadastros Municipal, Estadual e Federal de Reclamação Fundamentada, nos termos que dispõe o art. 44 do CDC. Adverte, por fim, que a ausência de manifestação no prazo concedido ensejará a apuração de eventual crime de desobediência, nos termos dos arts. 55 e 56 do CDC e 330 do Código Penal.

Maracanaú/CE, 18 de Março de 2025 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

LUCAS SILVA SOARES RODRIGUES - Atendente

Ciente e de acordo:

Kervan Rodrigues Nogueira
KERVEN RODRIGUES NOGUEIRA - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____