



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 DE AUDIÊNCIA - CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2503056400100013301

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): DANILO BRAGA DE OLIVEIRA - **CNPJ/CPF:** 030.326.243-55

Endereço: Rua 7A - 18 - Industrial - Maracanaú - CE - 61925-130

E-mail: DANILOBRAGA101@HOTMAIL.COM

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

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, combinada com a Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) e Decreto 2.181/97, designa o dia **14/04/2025 às 11:15** horas para audiência a ser realizada pelo(a) Conciliador(a) **ANTONIO JOSÉ DE VASCONCELOS SILVA**, com intuito de instituir o processo administrativo instaurado a partir de reclamação apresentada por V.S.^a, bem como de solução do conflito entre as partes para os fatos narrados, conforme transcrito de sua demanda:

Relato:

Relata a parte consumidora que, no dia 06 de agosto de 2024, realizou a compra de um aparelho celular na loja da SAMSUNG, localizada no North Shopping Jóquei Clube, em Fortaleza-CE, cujo CNPJ consta como 04.906.728/0042-06. O modelo do celular adquirido foi o Galaxy Z Flip 6, com 256 GB, na cor cinza. Além disso, o consumidor comprou uma capa protetora Clear Galaxy Z. O valor total da compra foi de R\$ 3.899,00 (três mil oitocentos e noventa e nove reais) a forma de pagamento foi através de cartão de crédito onde foi parcelado em 10 vezes de R\$ 275,90 (duzentos e setenta e cinco reais e noventa centavos).

No ato da compra, foi informado ao consumidor que ele possuía direito à garantia total para eventuais erros na tela do aparelho durante um ano. Após 6 (seis) meses de uso, o consumidor relata que a tela do aparelho apresentou uma fissura no meio, com pixels coloridos. Diante disso, no dia 27 de fevereiro de 2025, o consumidor levou o aparelho até a assistência técnica da empresa reclamada. Na ordem de serviço, consta que o tipo de garantia era total.

No dia 05 de março de 2025, o consumidor recebeu, via WhatsApp, o relatório técnico, no qual foi alegado que a tela se encontrava trincada e que seria necessário o prévio reparo para que o produto pudesse retornar às condições originais de fábrica. Além disso, foi informado que a causa

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

do dano estava relacionada a condições de uso inadequadas. O valor do reparo do trinco na tela foi estipulado em R\$ 3.780,00 (três mil setecentos e oitenta reais).

O consumidor afirma que, ao entregar o aparelho na assistência técnica, a tela não estava trincada. Além disso, nas fotos do relatório técnico, o trinco não é perceptível, sendo visível apenas em outra imagem que não mostra o aparelho por completo. Diante disso, o consumidor alega que a foto apresentada não corresponde ao seu celular, pois não é possível visualizá-lo por inteiro.

Devido à necessidade de um celular para o trabalho, o consumidor precisou adquirir outro aparelho. Por essa razão, dirigiu-se até a sede deste órgão com o intuito de buscar uma solução pacífica e eficaz para o problema.

Pedido: Diante exposto requer o consumidor o estorno do valor, já que teve de realizar a compra de outro aparelho celular.

Notificamos ainda que V.S.^a deverá chegar impreterivelmente no horário marcado, bem como fica ciente, desde já, que a falta sem justificativa no prazo de 48 horas, à audiência acima designada, implicará no arquivamento de sua reclamação.

Maracanaú/CE, 24 de Março de 2025 .

LUCAS RODRIGUES FREIRE - Atendente

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
Procon - Maracanaú

Recebi a presente notificação nesta data: 24/03/2025

Ass. do consumidor(a): DANILO BRAGA DE OLIVEIRA
DANILO BRAGA DE OLIVEIRA