

**PROCON**
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ**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:** 2501056400100011302

Ao representante legal de:

DADOS DO FORNECEDOR**Razão Social:** B2X CARE SERVICOS TECNOLOGICOS LTDA.**Nome Fantasia:** B2X CARE SERVICOS TECNOLOGICOS LTDA**CPF/CNPJ:** 09.066.241/0009-65**Endereço de Correspondência:** Avenida Rui Barbosa - LOJA 02 - Número 2727 - Joaquim Távora - Fortaleza - CE - 60115-222**Telefone Institucional:** (11) 3571-9463

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 **27/01/2025 às 10:30** horas, quando deverá apresentar defesa escrita/contestação 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, 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 trâmite do presente processo administrativo, nos termos dos arts. 45, 46 e 47 do Decreto 2.181/97.

DADOS DO CONSUMIDOR(A)**Consumidor(a):** CRISTIANA PEREIRA MARQUES – **CNPJ/CPF:** 658.482.413-68**Endereço:** Rua Luís Mendes de Barros - N° 1947 CASA B - Pajuçara - Maracanaú - CE - 61932-540**Telefone:** (85) 98635-7858**E-mail:** CRIS.ANE1604@HOTMAIL.COM**FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)****Relato:**

Relata a parte consumidora que possui um aparelho celular da Samsung, modelo (S22) SM-S901EZWRZTO, o qual estava apresentando dificuldades para carregar, ligando-se apenas quando conectado à fonte de energia. A consumidora, então, no dia 18/11/2024, dirigiu-se a uma loja da Samsung localizada no shopping de Maracanaú, onde foi informada de que o único problema estava na bateria, que estava inchada. A reclamante cogitou solicitar o reparo, mas foi informada de que o técnico estava de férias e só retornaria no dia 02/12/2024. Foi-lhe sugerido que procurasse uma autorizada da empresa, o que foi feito no dia seguinte, na autorizada localizada na Avenida Rui Barbosa, 2727, loja 02, Fortaleza. No local, o aparelho foi analisado, e



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

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

constatou-se que o problema seria resolvido com a substituição da bateria. Como o produto estava fora da garantia, o valor do reparo foi orçado em R\$ 479,00 (quatrocentos e setenta e nove reais), e a forma de pagamento foi via cartão de crédito, parcelado em 4 vezes. A reclamante afirma que ficou aproximadamente 4 horas aguardando a finalização do serviço, mas, ao receber o aparelho, foi informada de que havia um pequeno risco na tela. A consumidora negou que o risco já estivesse presente, mas a situação ficou no impasse, com a palavra dela contra a do funcionário. Uma das soluções sugeridas pelo funcionário foi reverter a troca da bateria e levar o aparelho a outra autorizada. No entanto, como o pagamento já havia sido efetuado, a consumidora recusou essa opção, levando o aparelho de volta para casa e informando que buscaria seus direitos posteriormente. Ao chegar em casa, o aparelho desligou completamente, embora ainda recebesse notificações e chamadas. No dia seguinte, sua filha entrou em contato com a autorizada, que orientou a realizar um teste e, caso o aparelho não voltasse a funcionar, deveria retornar à loja. Após seguir as instruções, no dia seguinte à noite, o aparelho voltou a ligar, e o risco na tela não apareceu mais. Porém, no mesmo dia, a consumidora ligou para a Samsung e foi informada de que a empresa não se responsabilizaria pelo serviço, pois a consumidora estava ciente do risco na tela e optou por não resolvê-lo, solicitando apenas o reparo da bateria. Até a presente data, o risco na tela ainda persiste e tem se tornado cada vez mais visível. Por não ter obtido êxito em sua solicitação, a consumidora precisou adquirir um novo aparelho celular e, por esse motivo, procurou a sede deste órgão, a fim de buscar uma solução pacífica e eficaz para o seu problema.

Pedido: Diante do exposto, a consumidora requer uma retratação pelo valor pago pelo conserto, bem como a substituição do aparelho por outro em perfeito estado.

Maracanaú/CE, 07 de Janeiro de 2025 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
DIRETORA EXECUTIVA
PROCON - MARACANAÚ

Recebido por (assinatura): _____

Nome do funcionário/responsável (legível): _____



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ



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: 2501056400100011301

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

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 **27/01/2025 às 10:30** horas, 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.

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): CRISTIANA PEREIRA MARQUES - **CNPJ/CPF:** 658.482.413-68

Endereço: Rua Luís Mendes de Barros - Nº 1947 CASA B - Pajuçara - Maracanaú - CE - 61932-540

Telefone: (85) 98635-7858

E-mail: CRIS.ANE1604@HOTMAIL.COM

FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)

Relato:

Relata a parte consumidora que possui um aparelho celular da Samsung, modelo (S22) SM-S901EZWRTZTO, o qual estava apresentando dificuldades para carregar, ligando-se apenas quando conectado à fonte de energia. A consumidora, então, no dia 18/11/2024, dirigiu-se a uma



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON MARACANAÚ

loja da Samsung localizada no shopping de Maracanaú, onde foi informada de que o único problema estava na bateria, que estava inchada. A reclamante cogitou solicitar o reparo, mas foi informada de que o técnico estava de férias e só retornaria no dia 02/12/2024. Foi-lhe sugerido que procurasse uma autorizada da empresa, o que foi feito no dia seguinte, na autorizada localizada na Avenida Rui Barbosa, 2727, loja 02, Fortaleza. No local, o aparelho foi analisado, e constatou-se que o problema seria resolvido com a substituição da bateria. Como o produto estava fora da garantia, o valor do reparo foi orçado em R\$ 479,00 (quatrocentos e setenta e nove reais), e a forma de pagamento foi via cartão de crédito, parcelado em 4 vezes. A reclamante afirma que ficou aproximadamente 4 horas aguardando a finalização do serviço, mas, ao receber o aparelho, foi informada de que havia um pequeno risco na tela. A consumidora negou que o risco já estivesse presente, mas a situação ficou no impasse, com a palavra dela contra a do funcionário. Uma das soluções sugeridas pelo funcionário foi reverter a troca da bateria e levar o aparelho a outra autorizada. No entanto, como o pagamento já havia sido efetuado, a consumidora recusou essa opção, levando o aparelho de volta para casa e informando que buscaria seus direitos posteriormente. Ao chegar em casa, o aparelho desligou completamente, embora ainda recebesse notificações e chamadas. No dia seguinte, sua filha entrou em contato com a autorizada, que orientou a realizar um teste e, caso o aparelho não voltasse a funcionar, deveria retornar à loja. Após seguir as instruções, no dia seguinte à noite, o aparelho voltou a ligar, e o risco na tela não apareceu mais. Porém, no mesmo dia, a consumidora ligou para a Samsung e foi informada de que a empresa não se responsabilizaria pelo serviço, pois a consumidora estava ciente do risco na tela e optou por não resolvê-lo, solicitando apenas o reparo da bateria. Até a presente data, o risco na tela ainda persiste e tem se tornado cada vez mais visível. Por não ter obtido êxito em sua solicitação, a consumidora precisou adquirir um novo aparelho celular e, por esse motivo, procurou a sede deste órgão, a fim de buscar uma solução pacífica e eficaz para o seu problema.

Pedido: Diante do exposto, a consumidora requer uma retratação pelo valor pago pelo conserto, bem como a substituição do aparelho por outro em perfeito estado.

Maracanaú/CE, 07 de Janeiro de 2025.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
DIRETORA EXECUTIVA
PROCON - MARACANAÚ

Recebido por(assinatura): _____

Nome do funcionário/responsável (legível): _____