



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: 2508056400100018301

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): TANIA YARA SANTOS DA SILVA - **CNPJ/CPF:** 621.512.363-31

Endereço: Rua Manoel Pereira - 8972 - Boa Vista - Maracanaú - CE - 61901-580

Telefone: (85) 98745-8610

E-mail: tanyayara8@gmail.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 **15/09/2025 às 10:30** horas para audiência a ser realizada pelo(a) Conciliador(a) **ANTONIO JOSÉ DE VASCONCELOS SILVA**, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, 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:

Link da Audiência: <https://meet.google.com/dxf-hxrt-jco>

Relato:

Relata a consumidora que, no dia 13/09/2024, adquiriu um celular Smart Samsung Galaxy S23 Ultra 512GB 5G, cor Violeta, conforme Nota Fiscal nº 289972, na Loja Magazine Luíza. Informa que o aparelho apresentou abertura na tampa traseira.

Afirma que compareceu à loja da Samsung, localizada no Shopping de Maracanaú, para relatar o problema, sendo encaminhada ao setor interno, onde aguardou por aproximadamente trinta minutos. Ao retornar para casa, constatou o surgimento de uma linha na tela, que, na semana seguinte, evoluiu para duas linhas. Foi orientada a procurar a assistência técnica em Fortaleza e,



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

por meio de contato via WhatsApp, recebeu um número de protocolo. Contudo, não conseguiu dar prosseguimento ao atendimento.

Posteriormente, dirigiu-se à assistência técnica em Maracanaú, sendo orientada a cancelar o protocolo gerado em Fortaleza. Ressalta que não possui condições de se deslocar até a cidade de Fortaleza e que não obteve solução no município de Maracanaú. Acrescenta que economizou por longo período para adquirir o aparelho à vista e que, antes mesmo de completar um ano de uso, o produto já apresentou problemas, gerando preocupação com o término do prazo de garantia.

Diante dos fatos, a consumidora buscou atendimento junto ao Procon, visando a intermediação para a resolução do caso.

Pedido: Requer o conserto do aparelho, a substituição por outro de mesmas características ou, alternativamente, o reembolso integral do valor pago.

Notificamos ainda que V.S.^a deverá entrar na sala de audiência virtual por meio do link disponibilizado ou comparecer presencialmente 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, 25 de Agosto de 2025 .

ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
Procon - Maracanaú

Recebi a presente notificação nesta data: 25/08/2025

Ass. do consumidor(a): _____

TANIA YARA SANTOS DA SILVA