

TERMO DE NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA - CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2608056400100034302,2608056400100034301

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): Ana Lívia Sousa da Silva - **CNPJ/CPF:** 080.074.863-80

Endereço: Rua 45 - 550 A - Jereissati II - Maracanaú - CE - 61901-050

Telefone: (85) 98518-8496

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social:

B2X CARE SERVICOS TECNOLOGICOS LTDA.

Samsung Eletrônica da Amazônia Ltda.

Nome Fantasia:

B2X CARE SERVICOS TECNOLOGICOS LTDA

Samsung Eletrônica da Amazônia Ltda.

CPF/CNPJ:

09.066.241/0009-65

00.280.273/0001-37

Endereço de Correspondência:

Avenida Rui Barbosa - LOJA 02 - Número 2727 - Joaquim Távora - Fortaleza - CE - 60115-222

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 **14/09/2026 às 10:00** horas para audiência a ser realizada pelo(a) Conciliador(a) **LUANA DE SOUZA RODRIGUES**, 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/ewo-vpbw-bvy>

Relato:

A consumidora relata que, há aproximadamente um ano, realizou a aquisição de um aparelho da reclamada, qual seja, um Tablet Galaxy S9 FE, na cor verde, com tela de 10,9", 128 GB de armazenamento e 6 GB de memória RAM.

Informa que adquiriu o produto com garantia de um ano e que, após determinado período de utilização, constatou a existência de vício no aparelho. Segundo relata, o produto passou a apresentar falha no botão responsável pelo controle do volume, não sendo possível reduzir o volume por meio do referido comando.

Diante do problema, a consumidora encaminhou o aparelho à assistência técnica autorizada. Na ocasião, a assistência técnica não teria identificado o vício apresentado, realizando apenas uma atualização do sistema operacional do aparelho, conforme Ordem de Serviço nº 4176014932. Após o atendimento, foi entregue à consumidora a respectiva via da ordem de serviço, na qual constava a prorrogação da garantia pelo prazo de 90 dias, a contar da data de retirada do produto pela consumidora.

A medida, contudo, teria solucionado o problema apenas temporariamente. Após determinado período, o vício reapareceu, razão pela qual a consumidora recorreu novamente à assistência técnica autorizada. Dessa vez, a assistência teria constatado o vício no produto e informado que seria necessária a substituição de um componente relacionado ao botão de controle de volume do aparelho, apresentando orçamento no valor de R\$ 1.037,00 para o reparo do equipamento, conforme Ordem de Serviço nº 4176419726.

A cobrança causou estranheza à consumidora, uma vez que, na via da ordem de serviço anteriormente entregue, constava a informação de que não seria cobrado qualquer valor caso o problema persistisse, conforme já mencionado.

Posteriormente, após informar à assistência técnica que não concordava com a cobrança do orçamento, a consumidora entrou em contato com a central de atendimento da reclamada e relatou a situação. Contudo, segundo informa, a central limitou-se a comunicar que seria necessário aplicar apenas um desconto proporcional ao valor pago pela aquisição do produto. Além disso, a assistência técnica teria informado que a garantia abrangeria somente a substituição dos componentes anteriormente trocados.

A consumidora ressalta, entretanto, que já havia informado acerca da persistência do problema e do fato de que, no primeiro atendimento, a própria assistência técnica autorizada não havia identificado o vício apresentado no aparelho.

Diante da ausência de solução administrativa para a demanda, a consumidora recorreu a este órgão para buscar a resolução da controvérsia.

Pedido: Dessa forma, a consumidora requer o reparo do produto, em razão do vício de qualidade apresentado, sem a cobrança de qualquer valor adicional, de modo que o aparelho seja devidamente consertado e colocado em adequado funcionamento.

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, 12 de Agosto de 2026 .

Sávio Henrique Jorge de Oliveira

SÁVIO HENRIQUE JORGE DE OLIVEIRA - Atendente

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
Procon - Maracanaú

Recebi a presente notificação nesta data: 12/08/2026

Ass. do consumidor(a): Ana Livia Sousa da Silva

Ana Livia Sousa da Silva