

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

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

**COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR –
PROCON MARACANAÚ****DADOS DO ATENDIMENTO****Número do Acompanhamento:** 25.03.0564.001.00034-3**Data/Hora de Abertura:** 18/03/2025 às 10:28:39**Credenciada:** Procon Municipal de Maracanaú - CE**Posto de Atendimento:** Procon Municipal de Maracanaú - CE**Técnico do Atendimento:** LUCAS SILVA SOARES RODRIGUES**Origem do Atendimento:** Presencial**DADOS DO CONSUMIDOR****Nome do Consumidor:** KERVEN RODRIGUES NOGUEIRA**CPF do Consumidor:** 057.434.993-65**DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Samsung Eletrônica da Amazônia Ltda.	Samsung Eletrônica da Amazônia Ltda.	00.280.273/0001-37	25.03.0564.001.00034-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO**Como Comprou/Contratou:** Internet**Área:** Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos**Assunto:** Televisão**Problema:** Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia**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\$

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

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.

TRATATIVAS

18/03/2025 - Carta

Situação: Aberta