



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.04.0564.001.00052-3

Data/Hora de Abertura: 29/04/2026 às 11:44:08

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: ALINE XIMENES DE SOUZA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: DEIJANE JUCÁ DE ARAUJO

CPF do Consumidor: 384.008.553-53

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	26.04.0564.001.00052-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos

Assunto: Televisão

Problema: Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia

Relato:

Relata a consumidora que adquiriu, em 26/11/2025, nas Casas Bahia, uma televisão modelo Samsung UHD 4K de 50 polegadas. Informa que, após aproximadamente dois meses de uso, o aparelho apresentou defeito, deixando de funcionar, com a tela apagada.



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

Afirma que procurou a assistência técnica autorizada, sendo gerada a Ordem de Serviço nº 4175143253. Contudo, relata que a empresa se recusou a realizar o reparo em garantia, sob a alegação de mau uso, especificamente por suposto dano decorrente de contato com água.

A consumidora contesta tal justificativa, sustentando que o aparelho permanece instalado em ambiente fechado, sem exposição a líquidos ou quaisquer fatores que pudessem ocasionar o dano apontado. Informa, ainda, que foi apresentado orçamento no valor de R\$ 987,00 para a realização do conserto.

Diante da negativa de cobertura e da ausência de solução, buscou este órgão de defesa do consumidor para intermediação da demanda.

Pedido: Requer, por fim, a restituição do valor pago pelo produto.

TRATATIVAS

29/04/2026 - **Carta**

Situação: Aberta