



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON MARACANAÚ

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2503056400100013301

Data de retorno do consumidor(a): 22/03/2025
Horário: 09:00h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): DANILO BRAGA DE OLIVEIRA
CNPJ/CPF: 030.326.243-55
Endereço: Rua 7A - 18 - Industrial - Maracanaú - CE - 61925-130
Telefone: (85) 98881-0694 - (85) 98971-9593
E-mail: DANILOBRAGA101@HOTMAIL.COM

DADOS DO FORNECEDOR

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

DOS FATOS

O(A) consumidor(a) acima qualificado comparece a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e, na presença do(a) servidor(a) abaixo qualificado, apresenta os seguintes fatos

Relato:

Relata a parte consumidora que, no dia 06 de agosto de 2024 , realizou a compra de um aparelho celular na loja da SAMSUNG, localizada no North Shopping Jóquei Clube, em Fortaleza-CE, cujo CNPJ consta como 04.906.728/0042-06. O modelo do celular adquirido foi o Galaxy Z Flip 6 com 256 GB, na cor cinza. Além disso, o consumidor comprou uma capa protetora Clear Galaxy Z. O valor total da compra foi de R\$ 3.899,00 (três mil oitocentos e noventa e nove reais) a forma de pagamento foi através de cartão de crédito onde foi parcelado em 10 vezes de R\$ 275.90 (duzentos e setenta e cinco reais e noventa centavos).

No ato da compra, foi informado ao consumidor que ele possuía direito à garantia total para eventuais erros na tela do aparelho durante um ano. Após 6 (seis) meses de uso, o consumidor relata que a tela do aparelho apresentou uma fissura no meio, com pixels coloridos. Diante disso, no dia 27 de fevereiro de 2025, o consumidor levou o aparelho até a assistência técnica da empresa reclamada. Na ordem de serviço, consta que o tipo de garantia era total.

No dia 05 de março de 2025, o consumidor recebeu, via WhatsApp, o relatório técnico, no qual foi alegado que a tela se encontrava trincada e que seria necessário o prévio reparo para que o



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON MARACANAÚ

produto pudesse retornar às condições originais de fábrica. Além disso, foi informado que a causa do dano estava relacionada a condições de uso inadequadas. O valor do reparo do trinco na tela foi estipulado em R\$ 3.780,00 (três mil setecentos e oitenta reais).

O consumidor afirma que, ao entregar o aparelho na assistência técnica, a tela não estava trincada. Além disso, nas fotos do relatório técnico, o trinco não é perceptível, sendo visível apenas em outra imagem que não mostra o aparelho por completo. Diante disso, o consumidor alega que a foto apresentada não corresponde ao seu celular, pois não é possível visualizá-lo por inteiro.

Devido à necessidade de um celular para o trabalho, o consumidor precisou adquirir outro aparelho. Por essa razão, dirigiu-se até a sede deste órgão com o intuito de buscar uma solução pacífica e eficaz para o problema.

Pedido: Diante exposto requer o consumidor o estorno do valor, já que teve de realizar a compra de outro aparelho celular.

Ante o acima exposto, 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, bem como no parágrafo 1º do artigo 33, do Decreto 2.181/97, REQUER, no prazo de 10 (dez) dias corridos, que seja apresentada resposta eletrônica, com informações POR ESCRITO, a este Órgão ou solução para a questão acima descrita diretamente ao(a) consumidor(a). Na impossibilidade de atendimento ao pedido supra, este Procon requer, no mesmo prazo, resposta eletrônica acerca da negativa, nos termos que dispõe o art. 26, I, do Código de Defesa do Consumidor. Decorrido o prazo, poderá este Órgão instaurar processo administrativo (reclamação) para apurar eventual infração à Lei 8.078/90, bem como, posteriormente, apreciar a fundamentação desta reclamação para efeito de inclusão do nome do fornecedor nos Cadastros Municipal, Estadual e Federal de Reclamação Fundamentada, nos termos que dispõe o art. 44 do CDC. Adverte, por fim, que ausência de manifestação no prazo concedido ensejará a apuração de eventual crime de desobediência, nos termos dos arts. 55 e 56 do CDC e 330 do Código Penal.

Maracanaú/CE, 12 de Março de 2025 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

LUCAS RODRIGUES FREIRE
LUCAS RODRIGUES FREIRE - Atendente

Ciente e de acordo:

DANILO BRAGA DE OLIVEIRA
DANILO BRAGA DE OLIVEIRA - Consumidor(a)



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR ..
PROCON MARACANAÚ

Recebido por(assinatura): _____