

TERMO DE NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA - CONSUMIDOR**Número de Atendimento:** 2604056400100052301**DADOS DO CONSUMIDOR(A)****Consumidor(a):** DEIJANE JUCÁ DE ARAUJO - **CNPJ/CPF:** 384.008.553-53**Endereço:** Rua 11 - 462 - Jereissati I - Maracanaú - CE - 61900-280**Telefone:** (85) 98855-4612**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 **02/06/2026 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/swj-pxvd-esx>

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.

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.

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 Maio de 2026 .

Aline Ximenes de Souza

ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

**Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
Procon - Maracanaú**

Recebi a presente notificação nesta data: 12/05/2026

Ass. do consumidor(a): *Deijane Jucá de Araújo*

DEIJANE JUCÁ DE ARAUJO