



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

TERMO DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Número de Atendimento: 2604056400100052301

Reclamante/Consumidor(a): DEIJIANE JUCÁ DE ARAUJO , **CNPJ/CPF:** 384.008.553-53 , **Endereço:** Rua 11 - 462 - Jereissati I - Maracanaú - CE - 61900-280 , **Telefone:** (85) 98855-4612, **E-mail:** .

Reclamado/Fornecedor: Samsung Eletrônica da Amazônia Ltda. , **CPF/CNPJ:** 00.280.273/0001-37 , **Endereço:** Avenida João Carlos da Silva Borges - Nº 1240 - Vila Cruzeiro - São Paulo - SP – 04726-002. **E-mail:** laura.queiroz@metajur.com.br.

Ao(s) 02 de Junho de 2026 às 10h00, na sala de audiência do Procon Municipal de Maracanaú, situada na Rua 4 - Nº 370 - Jereissati I - Maracanaú - CE - 61900-350 , perante o(a) conciliador(a) LUANA DE SOUZA RODRIGUES, compareceram o(a) Consumidor(a) Sr(a). DEIJIANE JUCÁ DE ARAUJO e o Fornecedor Samsung Eletrônica da Amazônia Ltda., representado pelo(a) Sr(a). LAURA NUNES QUEIROZ, inscrita no CPF sob nº 149.138.907-94.

Dada a palavra à preposta da reclamada, esta informou que não há proposta de acordo, sustentando que a utilização do produto/serviço ocorreu em desacordo com as orientações constantes no respectivo manual de instruções.

Dada a palavra a consumidora, esta reiterou a inicial.

DA CONCILIADORA

A audiência LOGROU ÊXITO, pois tanto o(a) Consumidor(a) quanto o(s) Fornecedor(es) fizeram-se presentes a esta audiência de conciliação.

Neste ato, o(a) representante do Fornecedor apresentou os devidos esclarecimentos a respeito da demanda apresentada pelo(a) Consumidor(a), porém, não ofertou uma proposta de acordo para o(a) Consumidor(a), contudo, realizou ainda, a juntada dos seguintes documentos: carta de preposto, defesa administrativa.

Dito isto, e RESTANDO INFRUTÍFERA a tentativa de acordo entre as partes presentes a esta audiência de conciliação, encaminho a presente reclamação ao Setor Jurídico para análise, determinação e demais atos que entender necessários.

Cumpra-se destacar que este órgão poderá apreciar a fundamentação da reclamação do consumidor, para efeito de sua inclusão no Cadastro de Reclamações Fundamentadas, nos termos do art. 44 da Lei nº 8.078/90, prosseguindo o trâmite da presente reclamação, nos termos dos artigos 45, 46 e 47 do Decreto 2.181/97.

Nada mais para constar no momento, vai assinado pelo(a) conciliador(a), pelo(a) consumidor(a) e pelo(s) fornecedor(es).

Maracanaú, 02 de Junho de 2026.

Luana de Souza Rodrigues

LUANA DE SOUZA RODRIGUES (Conciliador(a))

Deijiane Jucá de Araújo

DEIJIANE JUCÁ DE ARAUJO (Consumidor(a))

PRESENCIA VIRTUAL

LAURA NUNES QUEIROZ (Preposta)

Samsung Eletrônica da Amazônia Ltda. (Fornecedor)

