



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

TERMO DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Número de Atendimento: 2608056400100034302,2608056400100034301

Reclamante/Consumidor(a): Ana Livia Sousa da Silva , **CNPJ/CPF:** 080.074.863-80 , **Endereço:** Rua 45 - 550 A - Jereissati II - Maracanaú - CE - 61901-050 , **Telefone:** (85) 98518-8496 , **E-mail:** liviasousasilva24@gmail.com.

Reclamado/Fornecedor: B2X CARE SERVICOS TECNOLOGICOS LTDA., **CPF/CNPJ:**09.066.241/0009-65, **Endereço:** Avenida Rui Barbosa - LOJA 02 - Número 2727 - Joaquim Távora - Fortaleza - CE – 60115-222. **E-mail:** thatielly.moura@metajur.com.br.

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) 14 de Setembro 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). Ana Livia Sousa da Silva e o(s) Fornecedor(es) B2X CARE SERVICOS TECNOLOGICOS LTDA. Samsung Eletrônica da Amazônia Ltda. , representado pelo(a) Sr(a). THATIELLY MOURA INÁCIO GOMES, inscrita no CPF sob nº 187.190.897-32 e a preposta a sra. LAURA NUNES QUEIROZ, inscrita no CPF sob nº 149.138.907-94.

Dada a palavra ao(a) preposto(a) do fornecedor reclamado B2X CARE SERVICOS TECNOLOGICOS LTDA. esta reitera os termos da defesa acostada aos autos.

Dada a palavra ao(a) preposto(a) do fornecedor reclamado Samsung Eletrônica da Amazônia Ltda., esta informa que não há proposta de acordo.

Dada a palavra ao(a) consumidor(a), este(a) reiterou integralmente os termos da inicial.

DO(A) CONCILIADOR(A)

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, as representantes dos Fornecedores B2X CARE SERVICOS TECNOLOGICOS LTDA. e Samsung Eletrônica da Amazônia Ltda apresentaram os devidos esclarecimentos a respeito da demanda apresentada pelo(a) Consumidor(a), porém, não ofertaram uma proposta de acordo a este(a), contudo, realizaram, a juntada dos seguintes documentos: (B2X CARE SERVICOS TECNOLOGICOS LTDA carta de preposto, defesa administrativa, atos constitutivos e procuração), (Samsung Eletrônica da Amazônia Ltda carta de preposto, defesa administrativa, atos constitutivos).

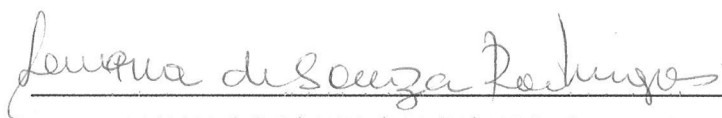
O Consumidor(a) por sua vez recorrerá as vias judiciais.

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.

Cumpre 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, 14 de Setembro de 2026.



LUANA DE SOUZA RODRIGUES (Conciliador(a))

PRESENÇA VIRTUAL

ANA LÍVIA SOUSA DA SILVA (Consumidor(a))

PRESENÇA VIRTUAL

THATIELLY MOURA INÁCIO GOMES (Preposto(a))
B2X CARE SERVICOS TECNOLOGICOS LTDA. (Fornecedor)

PRESENÇA VIRTUAL

LAURA NUNES QUEIROZ (Preposto(a))
Samsung Eletrônica da Amazônia Ltda. (Fornecedor)

