



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2504056400100060301

Data de retorno do consumidor(a): __09__ / __05__ / __2025__

Horário: __9__:__00__h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): SERGIO LUIS BARBOSA MELO

CNPJ/CPF: 547.368.703-20

Endereço: Rua 7 - 58 - Industrial - Maracanaú - CE - 61925-120

Telefone: (85) 99971-6493

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

E-mail Institucional:

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:

O consumidor afirma que adquiriu uma TV LED 50" da marca Samsung (Modelo: UN50TU8000GXZD – Série: Y4HF3X4R408724L) em 13/05/2021, conforme nota fiscal nº 5031063, contratando, no ato da compra, uma garantia estendida oferecida pela empresa ASSURANT, por meio da loja Via Varejo. Relata que, no ano de 2023, durante a vigência da garantia estendida, o aparelho apresentou vício no funcionamento, exibindo apenas áudio, sem imagem. O produto foi encaminhado à assistência técnica Regional Eletrônica LTDA (OS 2833 – em 16/10/2023), conforme orientação da própria ASSURANT. Na ocasião, foi realizada a substituição da peça denominada OPENCELL, e o vício aparentemente foi sanado. Contudo, o defeito voltou a se manifestar de forma recorrente logo após o término da garantia estendida, configurando vício oculto de fabricação.

Pedido:

Diante disso, o consumidor requer que a fabricante recolha o produto para análise para constatação do vício, proceda à substituição por outro de mesmas características ou à restituição



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

do valor pago, devidamente atualizado, nos termos do Código de Defesa do Consumidor.

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 a 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, 30 de Abril de 2025 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

TEREZINHA HONÓRIO DE MEDEIROS - Atendente

Ciente e de acordo:

SERGIO LUIS BARBOSA MELO - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____