



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.10.0564.001.00036-3

Data/Hora de Abertura: 14/10/2026 às 13:55:57

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: ALINE XIMENES DE SOUZA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: Rita de Cassia Oliveira

CPF do Consumidor: 118.546.773-49

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
LOJAS RIACHUELO S/A	LOJAS RIACHUELO SA	33.200.056/0375-73	26.10.0564.001.00036-301
Samsung Eletrônica da Amazônia Ltda.	Samsung Eletrônica da Amazônia Ltda.	00.280.273/0001-37	26.10.0564.001.00036-302

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Produtos de Telefonia e Informática

Assunto: Aparelho celular

Problema: Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia

Relato:

A Reclamante relata que adquiriu um aparelho celular da marca Samsung, modelo A26 5G, em junho de 2026, consoante Nota Fiscal nº 41745.



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

Ocorre que, em outubro de 2026, o dispositivo apresentou vício repentino, vindo a apagar a tela e deixando de funcionar/ligar por completo.

A consumidora procurou o estabelecimento comercial vendedor em busca de orientação para sanar o problema, oportunidade em que lhe foi indicado o endereço de uma assistência técnica na Rua Rui Barbosa, nº 2727. Todavia, ao deslocar-se até o local, constatou que o estabelecimento se encontrava inoperante. Ademais, o número de telefone disponibilizado para suporte não completa chamadas, inviabilizando qualquer atendimento presencial ou remoto.

A impossibilidade de acesso à rede credenciada de assistência técnica e a ineficiência do canal de atendimento configuram falha na prestação de serviços e embaraço ao direito de reparo do consumidor. Dessa forma buscou o Procon na busca de intermediação para a solução da demanda.

Pedido:

Requer a consumidora a troca do produto ou, alternativamente, a restituição do valor pago.

TRATATIVAS

14/10/2026 - **Audiência**

Situação: Aberta