



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2601056400100042301

Data de retorno do consumidor(a): 26/01/2026

Horário: 10:00h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): LUIZ FELIPE DE AZEVEDO

CNPJ/CPF: 959.957.733-72

Endereço: Rua 19 - 401 - Novo Maracanaú - Maracanaú - CE - 61905-620

Telefone: (85) 8949-5477

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:

Relata o consumidor que adquiriu, em 03 de abril de 2023, uma televisão Samsung QLED de 55 polegadas, modelo QN55Q7OOAA UHD 4K, na cor preta, a qual passou a apresentar vício oculto característico desta linha de produtos, consistente em curto-circuito interno nas trilhas de dados do painel.

Informa que o referido defeito físico impede a placa principal de concluir o processo de inicialização, ocasionando a entrada do sistema em ciclo contínuo de reinicialização (looping), mecanismo acionado como forma de proteção dos componentes internos do aparelho. Esclarece, ainda, que esta é a segunda vez que o produto apresenta o mesmo problema, sendo que, na primeira ocorrência, o defeito foi solucionado pela assistência técnica, contudo, na segunda oportunidade, não houve solução.

Ressalta que se trata de problema de projeto amplamente conhecido no mercado, o qual compromete a durabilidade e a vida útil do bem muito antes do término esperado, evidenciando, portanto, falha de fabricação. Afirma, ainda, que o defeito configura vício oculto.



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

Diante da situação e da ausência de solução eficaz junto ao fornecedor, o consumidor buscou o PROCON, com o objetivo de obter a devida intermediação para a resolução do conflito.

Pedido: Diante do exposto, requer o reparo integral do aparelho sem qualquer ônus ao consumidor, ou, alternativamente, à substituição do produto por outro de igual ou superior qualidade.

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, 15 de Janeiro de 2026 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

Ciente e de acordo:

LUIZ FELIPE DE AZEVEDO - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____