



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2510056400100003301

Data de retorno do consumidor(a): 10/10/2025

Horário: 10:00h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): SIDCLEA LIMA FERREIRA

CNPJ/CPF: 045.566.163-44

Endereço: Beco São Sebastião - 5 C - Pajuçara - Maracanaú - CE - 61932-360

Telefone: (85) 98785-9855

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 a consumidora que adquiriu, em 20 de agosto de 2025, um aparelho celular da marca Samsung, modelo Galaxy A06 5G, com 128GB, na loja Magazine Luiza, conforme Nota Fiscal nº 68556.

Relata que, transcorridos apenas 15 (quinze) dias da compra, o aparelho passou a apresentar falhas no funcionamento, travando com frequência. Poucos dias depois, observou que o dispositivo não carregava corretamente e, mesmo quando atingia 100% da carga, a bateria esgotava-se completamente em menos de 4 (quatro) horas. No dia seguinte, o celular apresentou pane total, deixando de carregar por completo.

Diante da situação, a consumidora dirigiu-se à assistência técnica autorizada, onde foi orientada a aguardar o prazo de 48 (quarenta e oito) horas para análise técnica. Após esse período, foi informada de que a entrada do carregador estaria oxidada, sendo atribuído à usuária o suposto contato com umidade. Por esse motivo, o reparo foi recusado pela garantia, sendo apresentado à consumidora um orçamento no valor de R\$ 1.887,00 (mil oitocentos e oitenta e sete reais).



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

Inconformada com a negativa, sobretudo por entender que o defeito não decorreu de mau uso, já que o aparelho possui apenas 01 (um) mês de utilização e sempre foi manuseado com zelo, a consumidora buscou auxílio junto ao Procon, visando à intermediação do conflito.

Pedido: A consumidora requer, a imediata reparação do aparelho sem ônus, ou, alternativamente, a restituição integral do valor pago por manifestar desproporcionalidade no orçamento apresentado para o reparo.

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, 01 de Outubro de 2025 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

Ciente e de acordo:

SIDCLEA LIMA FERREIRA - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____