

PROCESSO F.A Nº: 2605056400100006302**RECLAMANTE:** VANDEGLEISSON DO NASCIMENTO DUARTE **CPF:** 832.903.703-72**RECLAMADA 1 :** SAMSUNG ELETRÔNICA DA AMAZÔNIA LTDA. **CNPJ:** 00.280.273/0001-37**RECLAMADA 2 :** B2X CARE SERVICOS TECNOLOGICOS LTDA. **CNPJ:** 09.066.241/0009-65

DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor VANDEGLEISSON DO NASCIMENTO DUARTE em face do fornecedor SAMSUNG ELETRÔNICA DA AMAZÔNIA LTDA., fabricante do aparelho, e da assistência técnica autorizada B2X CARE SERVIÇOS TECNOLÓGICOS LTDA., fornecedora conexa responsável pela prestação dos serviços de reparo. Através da qual expõe que adquiriu um aparelho celular Samsung Galaxy S22 em 12 de outubro de 2024. Informa que, no mês de abril de 2026, o aparelho passou a apresentar listras verdes na tela, motivo pelo qual o encaminhou à assistência técnica autorizada. Relata que, inicialmente, foi informado de que o defeito estaria coberto pela garantia de até 03 (três) anos. Contudo, no dia seguinte, recebeu contato da assistência técnica informando a necessidade de substituição da bateria do aparelho. Aduz que não compreendeu o diagnóstico apresentado, uma vez que o defeito reclamado dizia respeito exclusivamente à tela do aparelho. Acrescenta que, diante da necessidade de utilização do equipamento, concordou com a realização do serviço, efetuando o pagamento da quantia de R\$ 520,00 (quinhentos e vinte reais) pela substituição da bateria. Sustenta que o aparelho permaneceu na assistência técnica por 12 (doze) dias e que, ao retirá-lo, em 04 de maio de 2026, constatou o surgimento de um barulho anormal no dispositivo. Diante dos fatos narrados, requer o estorno, em dobro, do valor pago pela substituição da bateria, no montante de R\$ 520,00 (quinhentos e vinte reais), por entender que referido componente não apresentava defeito, bem como a realização do devido reparo para eliminação do barulho apresentado pelo aparelho.

Após análise dos autos, constatou-se que as empresas reclamadas foram devidamente notificadas acerca da reclamação, da instauração do processo administrativo, da apresentação de defesa e da designação de audiência de conciliação entre as partes. Conforme se extrai do Termo de Audiência de Conciliação de fl. 89 dos autos, as representantes das empresas SAMSUNG ELETRÔNICA DA AMAZÔNIA LTDA. e B2X CARE SERVIÇOS TECNOLÓGICOS LTDA. esclareceram que não havia proposta de acordo a ser apresentada. Facultada a palavra ao consumidor, este reiterou integralmente os fatos e pedidos constantes da reclamação inicial.

A empresa SAMSUNG ELETRÔNICA DA AMAZÔNIA LTDA. apresentou defesa às fls. 21 a 25, na qual esclareceu que não houve falha na prestação dos serviços, sustentando que o aparelho foi devidamente

analisado pela assistência técnica autorizada, sendo realizado o reparo mediante substituição do display e da bateria, conforme diagnóstico registrado em 22/04/2026, bem como nova substituição da bateria em atendimento realizado em 04/05/2026. Aduziu, ainda, que adotou todas as medidas necessárias para sanar os vícios apresentados no produto, observando as condições de garantia, sustentando que eventual pretensão de reparo gratuito encontrava-se atingida pela decadência, diante do transcurso do prazo de garantia. Ao final, requereu o arquivamento do presente procedimento administrativo.

A empresa B2X CARE SERVIÇOS TECNOLÓGICOS LTDA. apresentou defesa às fls. 65 a 73, na qual esclareceu que é mera prestadora de serviços da fabricante, sustentando sua ilegitimidade para figurar no polo passivo da presente reclamação. Aduziu que o aparelho ingressou na assistência técnica fora do prazo de garantia, razão pela qual o reparo dependia de prévia aprovação de orçamento pelo consumidor. Informou que, após análise técnica, foi constatada a necessidade de substituição de peças, sendo elaborado orçamento para realização do serviço, o qual não foi aprovado pelo reclamante. Esclareceu, ainda, que o aparelho foi devolvido nas mesmas condições em que foi recebido, sustentando ter observado todos os procedimentos técnicos e legais aplicáveis, inexistindo qualquer conduta abusiva ou falha na prestação do serviço. Ao final, requereu o arquivamento do presente procedimento administrativo.

Nos processos administrativos instaurados no âmbito deste Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor, a análise das reclamações deve observar os elementos probatórios constantes dos autos. Todavia, quando a controvérsia demanda conhecimento técnico especializado, como nos casos envolvendo a origem de defeitos em equipamentos eletrônicos e a adequação dos serviços prestados pela assistência técnica, a apuração extrapola a competência administrativa deste Órgão.

No caso em análise, verifica-se que a demanda versa sobre a divergência quanto à necessidade de substituição da bateria do aparelho celular, bem como sobre o surgimento de novo defeito após a realização do reparo, circunstâncias que demandam análise técnica especializada do equipamento para apuração da origem dos problemas apresentados e da adequação dos serviços realizados pelas reclamadas. Todavia, este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor não dispõe de estrutura técnica adequada para realização de perícia no aparelho, impossibilitando a comprovação, no âmbito administrativo, de eventual falha na prestação do serviço ou prática infrativa às normas de proteção e defesa do consumidor. Assim, ausentes elementos objetivos capazes de caracterizar infração administrativa por parte das reclamadas, conclui-se pela caracterização da reclamação como **CONCLUÍDA**. Encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação, com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 21 de julho de 2026.



Documento assinado digitalmente
MARCOS PAULO BESERRA ARAUJO
Data: 13/08/2026 09:20:28-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

MARCOS PAULO BESERRA ARAÚJO

Estagiário Setor Jurídico

Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando o conjunto probatório constante nos autos, verifica-se que a demanda versa sobre suposta falha na prestação de assistência técnica em aparelho celular, bem como sobre a necessidade de restituição dos valores pagos pelo reparo realizado. Ademais, restou demonstrado nos autos que a controvérsia envolve questões de natureza técnica, cuja apuração depende de perícia especializada no aparelho, não dispondo este Órgão de estrutura adequada para sua realização. Assim sendo, não se vislumbra prática infrativa às normas de proteção e defesa do consumidor que justifique a aplicação de sanção administrativa. Por conseguinte, conclui-se pela caracterização da reclamação como **CONCLUÍDA**, determinando-se sejam adotados os procedimentos necessários para o arquivamento do presente processo administrativo.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 21 de julho de 2026.

**DANIELA PINHEIRO
BEZERRA DE
FARIAS:79988784449**

Assinado de forma digital por
DANIELA PINHEIRO BEZERRA
DE FARIAS:79988784449
Dados: 2026.08.12 15:38:07
-03'00'

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS

Diretora Executiva

Procon Maracanaú