

PROCESSO F.A Nº: 25.01.0564.001.00011-301/25.01.0564.001.00011-302

RECLAMANTE: CRISTIANA PEREIRA MARQUES **CPF:** 658.482.413-68

RECLAMADA 1: SAMSUNG ELETRÔNICA DA AMAZÔNIA LTDA **CNPJ:** 00.280.273/0001-37

RECLAMADA 2: B2X CARE SERVIÇOS TECNOLÓGICOS LTDA **CNPJ:** 09.066.241/0009-65

DECISÃO

Trata-se de reclamação formulada pela consumidora CRISTIANA PEREIRA MARQUES em faces das fornecedoras SAMSUNG ELETRÔNICA DA AMAZÔNIA LTDA e B2X CARE SERVIÇOS TECNOLÓGICOS LTDA, na qual relata que possui um aparelho celular da Samsung que estava apresentando dificuldades para carregar. Dirigiu-se a uma loja da Samsung localizada no shopping de Maracanaú, onde foi informada de que o único problema estava na bateria, que estava inchada. Na autorizada da empresa, analisaram o aparelho, e constatou-se que o problema seria resolvido com a substituição da bateria e com o valor de reparo de R\$ 479,00 (quatrocentos e setenta e nove reais), pago no cartão de crédito, parcelado em 4 vezes. Ao receber o aparelho, informaram que havia um pequeno risco na tela, negando que este já estivesse presente, sendo, uma das soluções sugeridas pelo funcionário, reverter a troca da bateria e levar o celular a outra autorizada, porém, como o pagamento já havia sido efetuado, a autora recusou essa opção, levando o aparelho de volta. Chegando em casa, o telefone desligou completamente e posteriormente entrou em contato com a autorizada, que orientou a realizar um teste e, caso não voltasse a funcionar, deveria retornar à loja. Após seguir as instruções, o produto voltou a ligar, e o risco na tela não apareceu mais, porém, no mesmo dia, a consumidora ligou para a Samsung e foi informada de que a empresa não se responsabilizaria pelo serviço, pois a cliente estava ciente do risco na tela e optou por não resolvê-lo, solicitando apenas o reparo da bateria. Diante dos fatos narrados, a consumidora requer uma retratação pelo valor pago pelo conserto, bem como a substituição do aparelho por outro em perfeito estado.

Após análise dos autos, verificou-se que as empresas reclamadas foram regularmente notificadas acerca da reclamação, da abertura do processo administrativo, da apresentação de defesa administrativa e da designação de audiência de conciliação entre as partes. Conforme se extrai do Termo de Audiência de Conciliação, à fl. 34, o preposto da Samsung informou que não há proposta de acordo, esclarecendo que na Ordem de Serviço consta assinatura da consumidora, bem

como obtêm informação de que o produto deu entrada com risco na tela. A consumidora reiterou a inicial. Ressalta-se que a reclamada B2X CARE SERVIÇOS TECNOLÓGICOS LTDA não compareceu a audiência, pois não foi possível notificá-la devido motivo de não procurada, às fls. 55 e 56. Tendo em vista não formalização de acordo, remarcou-se nova audiência de conciliação.

Em segundo ato conciliatório, à fl.57, o preposto da Samsung informou que não há proposta de acordo, esclarecendo que os problemas no produto foram sanados e nenhum dano foi causado a sua estrutura. A reclamante reiterou os termos de defesa. Cumpre-se salientar que a fornecedora B2X CARE SERVIÇOS TECNOLÓGICOS LTDA, não compareceu a audiência, por não ser possível notificá-la pelo motivo mudou-se, à fl. 63 e 64.

Conforme apreciação dos autos, verifica-se que a controvérsia apresentada demanda análise eminentemente técnica acerca da origem do defeito no celular, especialmente para aferir se a situação decorre de eventual vício de fabricação, defeito técnico do produto ou fatores relacionados à utilização do bem. Observa-se que a reclamada providenciou avaliação técnica especializada, conforme às fls. 09 a 11, a qual concluiu pela inexistência de irregularidade de fabricação nos componentes questionados. Ressalta-se ainda que a pretensão da consumidora consiste na substituição do produto, providência que dependem da comprovação inequívoca da existência de vício do produto. Todavia, a produção de prova pericial especializada destinada à verificação da causa do desgaste extrapola a competência administrativa e conciliatória deste Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor.

Dessa forma, ausentes elementos técnicos conclusivos que permitam a este órgão formar convicção acerca da responsabilidade das fornecedoras, eventual discussão acerca do ressarcimento pleiteado ou da obrigação de realizar reparos deverá ser submetida à apreciação do Poder Judiciário, foro competente para produção da prova pericial necessária ao deslinde da controvérsia. Faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva, classificando a reclamação como **CONCLUÍDA** com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 01 de setembro de 2026.



Documento assinado digitalmente
FRANCISCO THIAGO OLIVEIRA FELIX
Data: 04/09/2026 11:37:05-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Francisco Thiago Oliveira Felix

Setor Jurídico

Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando a complexidade da demanda, bem como, especialmente, quanto à necessidade de prova técnica para aferição de responsabilidade da fabricante e/ou fornecedora é sabido que o Procon não dispõe de suporte técnico para realização de perícia especializada. Assim, diante da ausência de elementos conclusivos, determino o arquivamento do processo administrativo, classificando-o como reclamação **CONCLUÍDA** devendo ser adotados, ao final, os expedientes necessários ao seu regular encerramento.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 01 de setembro de 2026.

DANIELA PINHEIRO
BEZERRA DE
FARIAS:79988784449

Assinado de forma digital por
DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE
FARIAS:79988784449
Dados: 2026.09.04 11:00:33 -03'00'

Daniela Pinheiro Bezerra De Farias
Diretora Executiva
Procon Maracanaú