



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.10.0564.001.00003-3

Data/Hora de Abertura: 01/10/2025 às 10:46:03

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: SIDCLEA LIMA FERREIRA

CPF do Consumidor: 045.566.163-44

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Samsung Eletrônica da Amazônia Ltda.	Samsung Eletrônica da Amazônia Ltda.	00.280.273/0001-37	25.10.0564.001.00003-301

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:

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.



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

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).

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.

TRATATIVAS

01/10/2025 - **Carta**

Situação: Aberta