

PROCESSO F.A Nº: 25.09.0564.001.00050-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor Jonatha Andrade de Queiroz Nobre em face do fornecedor Samsung Eletrônica da Amazônia Ltda, em razão de defeito oculto no aparelho Samsung Galaxy S22 Plus adquirido em agosto de 2022. Após atualização do sistema em julho de 2025, o dispositivo apresentou uma linha verde na tela, que desapareceu e voltou em agosto, dessa vez rosa, persistindo desde então. O consumidor destaca que o aparelho está em perfeitas condições físicas e acredita em vínculo oculto, corroborado por relatos similares. Embora tenha buscado assistência técnica autorizada e solicitado substituição gratuita da tela, foi informado que o produto está fora da garantia e que o reparo depende da aprovação de orçamento. Discordando da resposta, o consumidor busca a intermediação deste órgão para o reparo imediato e gratuito do aparelho.

Compulsados os autos, verifica-se que a empresa Samsung Eletrônica da Amazônia Ltda, prestou esclarecimentos ao órgão, conforme fl. 18. Apesar da análise dos fatos, informou que realizou a análise técnica do produto dentro do prazo legal e constatou que o aparelho está fora da garantia contratual. O reclamante foi informado sobre a necessidade do reparo e os valores envolvidos, ficando o serviço condicionado à autorização do orçamento, o que não foi concedida. Diante disso, conforme Manifestação do consumidor às fls. 20, tendo em vista claro desinteresse no prosseguimento da demanda, sendo assim classificando como **NÃO FUNDAMENTADA/ENCERRADA**.

Faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento. Expedientes necessários.

Expedientes Necessários.
Maracanaú-CE, 20 de outubro de 2025.

Davi Cavalcante Mota

PROCON Maracanaú

DESPACHO

Considerando Manifestação do Consumidor às fls. 20, através da qual o consumidor demonstrou desinteresse expresso no prosseguimento da demanda, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para arquivamento da presente reclamação classificando-a como **NÃO FUNDAMENTADA/ENCERRADA**

Expedientes Necessários. Cumpra-se.
Maracanaú-CE, 20 de outubro de 2025

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS

Diretora Executiva

PROCON Maracanaú