

SAMSUNG
CIL COMERCIO DE INFORMATICA LTDA
AV WASHINGTON SOARES,00085 PISO TERREO LUC603 EDSON QUEIROZ
FORTALEZA- CEP 60811900
CNPJ 24.073.694/0027-94 IE 000064078973 IM

Extrato No. 009042

CPF/CNPJ do Consumidor: 049.760.033-10

# COD	DESC	QTD	UN	VL UN R\$	(VL TR R\$)*	VL ITEM R\$
001 5225	GALAXY WATCH3 41MM LTE BRONZE					499,00
Controle 352470020461397 1 PC X 499,00						
002 5759	Galaxy S22 Plus 5G 256GB Branco					5.399,00
Controle 353443745117353 1 PC X 5.399,00						
desconto sobre item						498,00
Total bruto de Itens						5.898,00
Total de desconto/acréscimos sobre item						498,00
Acréscimo sobre subtotal						0,00
Desconto sobre subtotal						0,00
TOTAL R\$						5.400,00

Dinheiro	100,00
Cartão de Crédito	700,00
Cartão de Crédito	1.800,00
Cartão de Crédito	2.800,00
Troco	0,00

DADOS PARA ENTREGA

DESTINATÁRIO: BRENA RUANA MESQUITA

OBSERVAÇÕES DO CONTRIBUINTE

Trib aprox R: 66,52 Fed, 54,34 Est e 0,00 MunFonte: IBPT 6oi7aC120,86 Token
do Troca Facil: Nome do Vendedor: GERMANA NATAELI DE OLIVEIRA

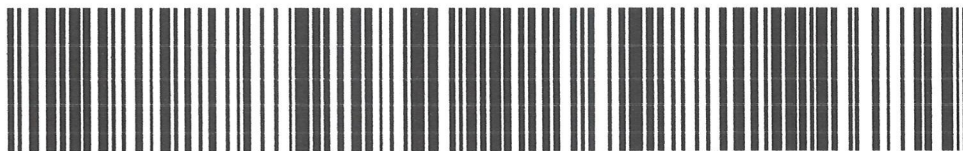
Valor aproximado dos tributos deste cupom R\$
(conforme Lei Fed. 12.7412/2012)

Valor não informado

SAT No. 230131709

03/08/2022 20:31:55

2322 0824 0736 9400 2794 5923 0131 7090 0904 2948 4564



23220824073694002794592301317090090429484564



Ministério Público do Estado do Ceará - DECON/CE
Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor - DECON/CE

PROTOCOLO DA RECLAMAÇÃO: 2025.09/00011903333
DATA DE ABERTURA: 04/09/2025
PRAZO PARA RESPOSTA DO FORNECEDOR: 14/09/2025
SITUAÇÃO: Em análise pelo fornecedor

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome: Jonatha Andrade de Queiroz Nobre
CPF: 959.221.993-15
Endereço: Rua 47, 632, Bairro Jereissati II, Cidade Maracanaú/CE - CEP 61901-070
Telefone: (85) 99605-9524 Celular: (85) 99605-9524
E-mail: jonathanobre@yahoo.com.br

DADOS DO FORNECEDOR

Samsung
CNPJ: 00.280.273/0001-37 - Samsung Eletrônica da Amazônia Ltda.
Endereço: Avenida dos Oitis, Distrito Industrial NR 1460, Bairro Distrito Industrial I, Cidade Manaus/AM - CEP 69075-842
Telefone:

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como 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
Protocolos Fornecidos pela Empresa: Whatsapp e Email (1250019313)

DESCRIÇÃO DA RECLAMAÇÃO

Tenho um S22 Plus comprado no dia 03/08/2022 onde após receber uma atualização de sistema em julho de 2025 apresentou uma linha verde na tela que após uns dias sumiu retornando a aparecer no dia 21 de agosto onde a linha ficou rosa e não sumiu mais, diante disto fui procurar informações e verifiquei inúmeros casos iguais ocorrendo na linha S após atualizações de sistemas, caracterizando assim um vício oculto (reitero que o aparelho está em perfeitas condições físicas). Levei na assistência autorizada samsung e entrei em contato com a central para que fosse avaliado e feito a troca da minha tela sem custos, entretanto recebi o seguinte exposto:

"Após a análise do seu pedido, informamos que o produto mencionado está fora do período de garantia. Portanto, o reparo será realizado apenas com a aprovação do orçamento. Lamentamos não poder atender à sua solicitação neste momento."

Como disse anteriormente, este defeito é um vício oculto, um problema crônico e amplamente reportado por outros proprietários da linha S, o que me dá o direito de reclamar, conforme o Artigo 26, 3, do Código de Defesa do Consumidor (CDC), que estabelece que o prazo para vícios ocultos começa a contar a partir do momento em que o defeito se torna evidente, ou seja, estou dentro do prazo legal.

Além disso, a durabilidade de um smartphone, especialmente um produto premium como o Galaxy S22+, deve ser compatível com a sua vida útil esperada. Um defeito de fábrica que se manifesta após a garantia legal não exime a Samsung de sua responsabilidade, conforme previsto no Artigo 18 do CDC. A recusa em reparar o aparelho sem custo é uma violação clara dos meus direitos como consumidor.

Por fim, solicito reparo do meu aparelho sem custos e com brevidade tendo em vista que o aparelho ainda se encontra com a autorizada. (segue protocolo SAC 1250019313).

Informações Adicionais

Número de Série: SM-S906EZWSZTO
Marca/Modelo/Fabricante: Samsung S22 Plus
Data da Compra/Utilização do Serviço: 03/08/2022
Nota Fiscal: 2322 0824 0736 9400 2794 5923 0131 7090 0904 2948 4564

PEDIDO À EMPRESA

Por fim, solicito reparo do meu aparelho sem custos e com brevidade tendo em vista que o aparelho ainda se encontra com a autorizada. (segue protocolo SAC 1250019313).

[Consumidor.gov.br](https://consumidor.gov.br)

Ministério Público do Estado do Ceará - DECON/CE Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor - DECON/CE

Visualizada pelo fornecedor

Data 06/09/2025 Autor Samsung
(Sem Detalhes)

Complemento da reclamação

Data 06/09/2025 Autor Samsung
Olá Jonatha,

Espero que esteja bem!

Agradeço a oportunidade de avaliar sua manifestação!

Dando continuidade ao seu atendimento sobre o protocolo 3102670633, deixamos registrado aqui que sua manifestação está sendo avaliada pelo nosso setor.

Em breve, teremos retorno da área e poderemos te atualizar quanto aos próximos passos de seu atendimento.

Em caso de dúvidas e maiores esclarecimentos solicitamos o retorno através dos canais de atendimento listados abaixo.

Fone: 0800 941 2880 | Ramal:107295
E-mail:consumidor@samsungsrv.com.br

Atenciosamente,

Samsung Eletrônica da Amazônia

Data 06/09/2025 Autor Jonatha Andrade de Queiroz Nobre

Aguardo retorno com brevidade, pois estou sem aparelho (esta na autorizada aguardando procedimento). Detalho que é minha ferramenta de trabalho e estou tendo alguns contratemplos devido a isso.

Grato

Complemento da reclamação

Data 09/09/2025 Autor Samsung
Olá Jonatha,
Espero que esteja bem!

Agradeço a oportunidade de avaliar sua manifestação!

Deixamos registrado aqui que a sua manifestação está sendo avaliada pelo nosso setor.

Em breve, teremos retorno e poderemos te atualizar quanto aos próximos passos de seu atendimento.

Se tiver alguma dúvida, nos avise que te daremos o suporte necessário!

T 0800 941 2880 | Ramal: 107245
E-MAIL:consumidor@samsungsrv.com.br

Atenciosamente,

Samsung Eletrônica da Amazônia

Data 09/09/2025 Autor Jonatha Andrade de Queiroz Nobre

Prezados,

Gostaria de saber se existe um prazo para resolução do problema, tendo em vista que estou sem o aparelho. Reitero a necessidade da brevidade.

Ministério Público do Estado do Ceará - DECON/CE - Endereço: Rua Barão de Aratanha, 100, Bairro Centro, Cidade Fortaleza/CE - CEP 60050-070

Ministério Público do Estado do Ceará - DECON/CE
Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor - DECON/CE

Grato

Complemento da reclamação

Data 10/09/2025 Autor Samsung
Olá, Jonatha,

Espero que esteja bem!

Concluimos análise de sua manifestação sob o protocolo: 3102670633.

Identificamos que o aparelho mencionado ultrapassou o período de 12 meses, lembrando que a garantia de seu produto é de 12 meses a contar da data de compra, para problemas de origem funcional.

Esclarecemos que o aparelho adquirido é passível de reparo em qualquer posto autorizado, após o termino da garantia, mediante aprovação de orçamento.

Ratificamos que o reparo sem custos somente é realizado para problemas de origem funcional durante o período de garantia, conforme termo de garantia que acompanha o produto na aquisição, com isso, posterior ao período de garantia, o reparo é realizado com aprovação de orçamento em qualquer posto autorizado pela fabricante a realização do reparo.

Informamos que laudos técnicos são realizados apenas para produto dentro do prazo da garantia.

Acreditamos que os esclarecimentos sobre sua manifestação foram prestados, mas se tiver qualquer dúvida, estamos aqui para te ajudar.

T 0800 941 2880 | Ramal: 107245
E-MAIL: consumidor@samsungsrv.com.br

Atenciosamente,
Samsung Eletrônica da Amazônia

Data 10/09/2025 Autor Jonatha Andrade de Queiroz Nobre
Tudo bem, vou procurar os ORGÃOS DE DEFESA DO CONSUMIDOR.
Grato.

Andamento

Data	Descrição	Autor	Anexos
04/09/2025	Abertura da reclamação	Jonatha Andrade de Queiroz Nobre	CUPONS.pdf, ORÇ-S906.pdf, WhatsApp Image 2025-08-31 at 12.05.02.jpeg, WhatsApp Image 2025-08-31 at 12.05.01.jpeg
06/09/2025	Visualizada pelo fornecedor	Samsung	Não há anexos.
06/09/2025	Complemento da reclamação	Samsung	Não há anexos.
06/09/2025	Complemento da reclamação	Jonatha Andrade de Queiroz Nobre	Não há anexos.
09/09/2025	Complemento da reclamação	Samsung	Não há anexos.
09/09/2025	Complemento da reclamação	Jonatha Andrade de Queiroz Nobre	Não há anexos.
10/09/2025	Complemento da reclamação	Samsung	Não há anexos.
10/09/2025	Complemento da reclamação	Jonatha Andrade de Queiroz Nobre	Não há anexos.

S22 com Listra verde na tela após a atualização

Após atualização, o meu S22 ficou com uma listra verde no canto esquerdo da tela. Entrei em contato com a assistência, m...



Não respondida

Há 1 hora

Smartphone Samsung S21 FE com linha verde após atualização e recus...

Olá, comprei meu smartphone Samsung s21 fe em outubro de 2023, agora em setembro de 2025 ele após uma atualização apareceu a ...



Não respondida

Há 2 horas

Samsung S21 apresenta tarja rosa na tela após atualização

Tenho um celular da Samsung S21 e após uma atualização na data de hoje: 11/09/2025 verifiquei que apareceu uma tarja vertical r...



Não respondida

Há 5 horas

Negativa de reparo por vício oculto em S21 5G após atualização Samsu...

Sou Cliente Samsung à 20 Anos Porém, Procurei Recentemente Assistência Técnica Aqui Em Fortaleza, Procurando Fazer...



Não respondida

Há 5 horas

Linhas verdes na tela após atualização Samsung Galaxy S22 - Exijo rep...

Comprei um celular da marca Samsung Galaxy S22 e, após uma atualização do sistema feita pela própria Samsung, surgiram linhas...



Não respondida

Há 6 horas

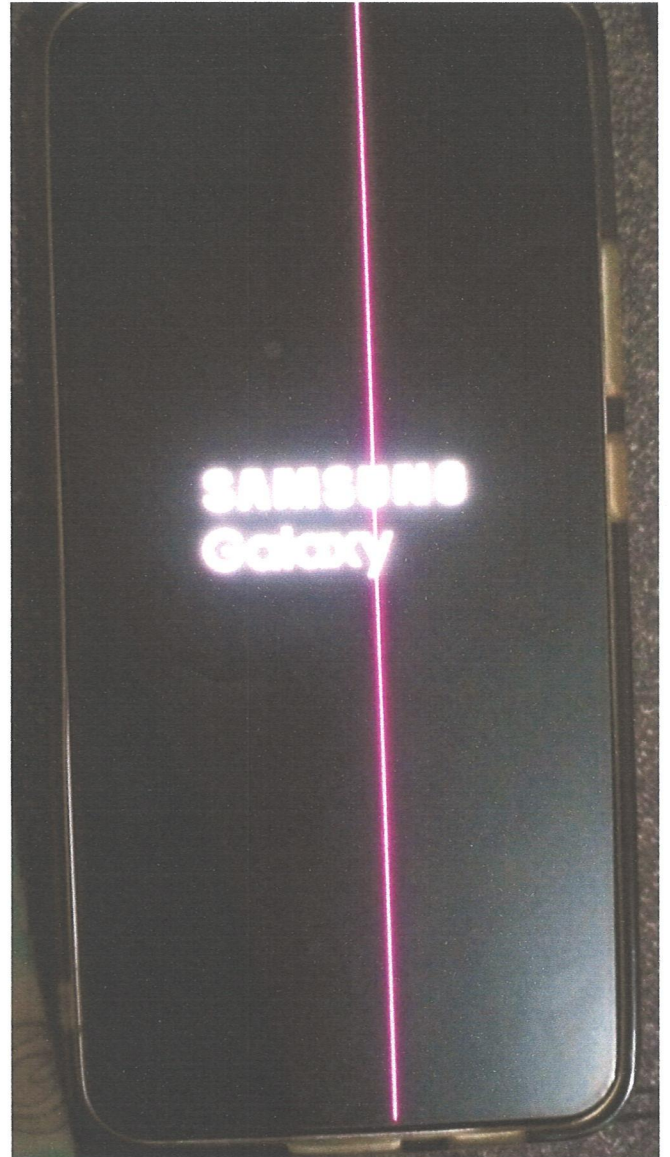
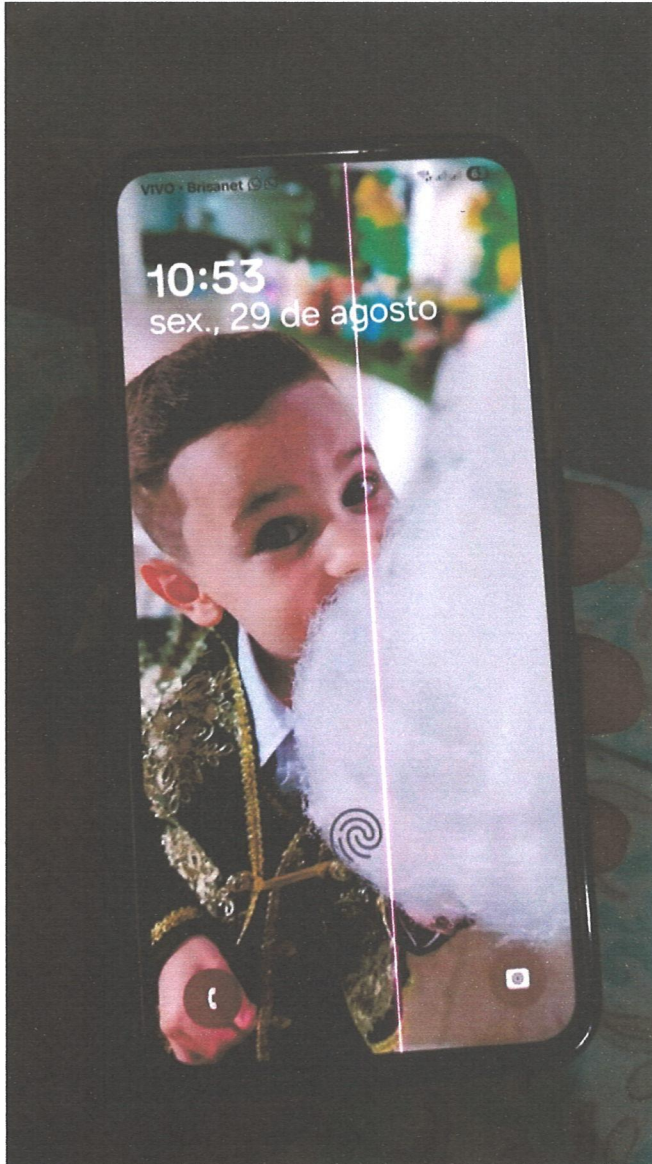
Galaxy S23 com Linha verde

Comprei um Galaxy S23 no dia 19 de dezembro de 2023. O celular premium, com menos de dois anos de uso, apresenta uma linha ve...



Não respondida

Há 15 horas





+55 11 91784-5606



ela disse que só da garantia de 12 meses

14:19 ✓✓

por isso estou entrando com processo

14:19 ✓✓

só preciso saber tecnicamente se o aparelho (independente de estar na garantia) se enquadra nos parametros da garantia

14:20 ✓✓

Você

só preciso saber tecnicamente se o aparelho (independente de estar na garantia) se enquadra nos parametros da garantia

Sim, tá ok com o aparelho. O único problema é só que está fora do prazo-

14:20

perfeito, teria apenas me enviar um parecer tecnico, por gentileza?

14:21 ✓✓

Tô falando aqui com o técnico

14:21

O parecer técnico apenas em casos de garantia. Ele não tem permissão da samsung para poder fazer fora de garantia

14:22



Digite uma mensagem



+55 11 91784-5606



0:30

14:29

Caso esse vídeo ajude

14:29

Da pra ver que não tem trincados, a traseira está ótima

14:29

Apenas marca de uso na carcaça fora isso nada na tela

14:29

+55 11 91784-5606 ~Samsung Maracanaú

Apenas marca de uso na carcaça fora isso nada na tela

Devido a capa, entra sujeira e arranha esse cromado

14:30 ✓✓

+55 11 91784-5606 ~Samsung Maracanaú

Da pra ver que não tem trincados, a traseira está ótima

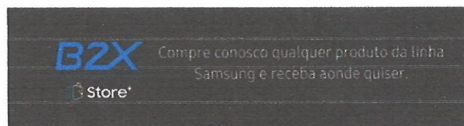
Obrigado

14:30 ✓✓



Digite uma mensagem





Pré Análise

Não válido como orçamento final, sujeito a alteração devido a necessidade de análise técnica.

Caso tenha um orçamento complementar e for recusado será cobrado uma taxa de análise.

Pré Análise Número: 152941

R.SOCIAL B2X CARE SERVICOS TECNOLOGICOS LTDA.

END. Avenida Carlos Jereissati

CNPJ: 09.066.241/0018-56

TEL. (11) 3571-9423 / **WHATSAPP** (11) 3571-9423

Dados do Cliente

NOME	JONATHA NOBRE		
TEL.	8596059524		
CEP	61901-070	Pesquisar	
ENDEREÇO	RUA 47		
NÚMERO	632		
BAIRRO	jereissati 2		
CIDADE	MARACANAU		
UF	ce		
CPF	95922199315		
E-MAIL	jonathanobre@yahoo.com.br		

Informações sobre o Produto

IMEI DO PRODUTO	353443745117353		
MODELO DO PRODUTO	SM-S906EZWSZTO	• 378021 - SM-S906EZWSZTO - SM-S906EZWSZTO • 378021 - SM-S906EZWSZTO - SM-S906EZWSZTO • 378021 - SM-S906EZWSZTO - SM-S906EZWSZTO	

Peças(s) Utilizadas(s)

Código	Peça	Nome comercial	Linha	Quantidade	Valor Venda	Total
GH96-14785A	SUBCONJUNTO FRONTAL - EAN:			1	R\$ 1.611,00	R\$ 1.611,00
GH82-30245A	A/S REWORK KIT-SM-S906 UB REWORK KIT:SM-			1	R\$ 91,00	R\$ 91,00
GH82-27503A	A/S REWORK KIT-SVC;SM-S906,GLOBAL KIT;S;			1	R\$ 83,00	R\$ 83,00
					R\$ 1.785,00	

Linha

HHP

Pré Análise : 152941, foi salva com linha: HHP

Serviços

Mao de Obra reparo UB

Serviço	Valor
Mao de Obra reparo UB	R\$ 170,00
Total	R\$ 170,00

Total Peças:
R\$ 1.785,00

Mão de Obra:
R\$ 170,00

Desconto:
R\$ 0,00

Total à pagar:
R\$ 1.955,00

DATA PRÉ ANÁLISE: 01/09/2025

PRÉ ANÁLISE

(*) Proposta de pré análise válida por 5 dias, a contar a partir da DATA DA PRÉ ANÁLISE.

Prezado senhor(a),
Caso o pré análise seja rejeitado, o senhor(a) tem a responsabilidade de retirar o produto da assistência técnica em até 2 dias úteis.

Responsável: Lucas Avelino

B2X