



**PROCON**  
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR  
**MARACANAÚ**

**GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ**  
**PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR**



F.A. Nº:

25.04.0564.001.00060-301.

**MANIFESTAÇÃO DO CONSUMIDOR(A):**

Compareceu a este órgão Municipal de Defesa do Consumidor o(a) reclamante do procedimento supracitado e em cumprimento às determinações de fls. \_\_\_\_ Apresenta a seguinte manifestação:

EU SERGIO LUIS B. MELO, PORTADOR  
DO CPF: 547.368.703-20. INFORMO  
AO PROCON, QUE MINHA DEMANDA  
FOI RESOLVIDA

Reclamante:

*[Handwritten signature]*

Data:

26/05/25

**CONCLUSÃO**

Vistas à diretoria executiva para análise e determinação.

Maracanaú, 26 de Mai de 2025

**PROCON MUNICIPAL**  
**PREFEITURA DE MARACANAÚ**

*[Handwritten signature]*  
Terezinha Honório de Medeiros  
Setor Administrativo Mat. 28.920

Servidor do PROCON

**SAMSUNG****Ordem de Serviço**

Centro de Reparo: 0003170195 - B2X  
 TECNOLOGICOS LTDA  
 Endereço: AV RUI BARBOSA 2727, LOJA 02 FORTALEZA  
 60115-222  
 ASC Telefone: 55-85-2180-6973



4172978805

54736870320

SO n.º : 4172978805  
 No. do Cliente : 6074529064  
 No. da Revenda :

|                      |                                                                                                                                                                                              |                       |                               |
|----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-------------------------------|
| Nome do Consumidor   | SERGIO LUIS BARBOSA MELO                                                                                                                                                                     | CPF/CNPJ              | 54736870320                   |
| Endereço             | RES. LAGOA PARQUE 120 Rua 20 Maracanaú ANTONIO JUSTO Ceará 61904-073 BR                                                                                                                      |                       |                               |
| Data de agendamento  | 14/05/2025 (14:38:05)                                                                                                                                                                        |                       |                               |
| Cidade               | Maracanaú                                                                                                                                                                                    | Estado                | Ceará                         |
| Bairro               | ANTONIO JUSTO                                                                                                                                                                                | CEP                   | 61904-073                     |
| Telefone Residencial | 85997599117                                                                                                                                                                                  | Telefone Comercial    | 85997599117                   |
| Telefone Celular     | 85997599117                                                                                                                                                                                  | Email                 | TEREZINHAHONORIO@YAHOO.COM.BR |
| Modelo               | UN50TU8000GXZD                                                                                                                                                                               | No. de Série (IMEI)   | Y4HF3X4R408724L ( )           |
| Data da compra       | 13/05/2021                                                                                                                                                                                   | Tipo de Serviço       | Em domicílio                  |
| Status da Garantia   | Garantia completa <input type="checkbox"/><br>Somente mão de obra <input type="checkbox"/><br>Somente peças <input type="checkbox"/><br>Fora de garantia <input checked="" type="checkbox"/> | Recebimento do reparo |                               |
| Sistema do cliente   | L3 Visor / 07 Sem imagem / 01 Configurações                                                                                                                                                  |                       |                               |
| Acessório            | EFETUADO TROCA DO OPECELL                                                                                                                                                                    |                       |                               |
| Defeito Constatado   | REINICIANDO - CIENTE POSSIVEL TX 150                                                                                                                                                         |                       |                               |
| Descrição do Serviço | PEÇA SOLICITADA - OPENCELL                                                                                                                                                                   |                       |                               |
| Serviços             | AGENDAR VISITA                                                                                                                                                                               |                       |                               |

**Canais de Atendimento SAMSUNG**

- Online:**  
 Para suporte, realizar agendamentos ou acompanhar seu reparo acesse: <https://www.samsung.com/br/support/your-service/main>  
 Acesse também nosso app Samsung Members para suporte, diagnóstico e agendamentos  
 Para suporte via Chat ou e-mail: acesse [www.samsung.com/br/support](http://www.samsung.com/br/support)  
 Vídeos no Youtube com dicas de configuração, atualização de softwares: acesse [www.youtube.com/samsungbrasil](http://www.youtube.com/samsungbrasil)
- Tipos de atendimento:**  
 Atendimento / Via Correios / Em Domicílio
- Central de Atendimento:**  
 4-0000 (Capitais) / 0800 555 000 (Demais Cidades) / 3003-0000 (Clientes Corporativos)

**IMPORTANTE:** É de responsabilidade do cliente realizar cópia de segurança (backup) de agenda, fotos, documentos, músicas, aplicativos ou quaisquer outros tipos de dados, informações gravados no produto.  
 O backup obrigatório, é dever do cliente excluir todos dados, fotos e demais informações pessoais do usuário.  
 O cliente fica ciente que todos os dados do aparelho serão apagados pela Empresa para a realização do reparo, caso o Cliente ainda não os tenha apagado.  
 A Samsung nos responsabilizamos pela película instalada no produto.  
 Autorizo a Samsung a utilizar meus dados pessoais presente nesta Ordem de Serviço para a finalidade específica de realização do reparo do produto.  
 Para a maior comodidade e satisfação de nossos consumidores, mesmo quando não constatado nenhum vício, todos os aparelhos avaliados já retornam com a versão de Software atualizada.  
 O Cliente, como agente participante do Programa Nacional de destinação dos Resíduos Sólidos, concorda neste ato que a Samsung dará a destinação correta a peça eventual entregue substituída neste reparo.  
 O cliente concorda e autoriza a Samsung a empregar no reparo do seu produto peças ou componentes de reposição novos ou reconicionados, os quais possuirão as mesmas especificações técnicas e de qualidade de peças ou componentes novos (art. 21, Código de Defesa do Consumidor).

Samsung Smart Xperience: O jeito mais smart de atender você.  
 Conheça:



Com o app Smarthings, transforme sua casa em um lar inteligente. Controle seus dispositivos com seu telefone, reduza o gasto de energia da sua casa e automatize suas rotinas. Conheça mais:



*Terezinha Honorio de Medeiros* 22/05/25  
 14.45

Data e Assinatura do Cliente

## TERMOS DE SERVIÇO

Para efeito de este termo é considerado "Cliente" o contratante descrito neste documento ou o cliente que é considerada "Empresa" a Contratada, e tem como objeto o "Produto" identificado em detalhes.

1.1 O prazo de validade do orçamento é de **10 dias contados da data de elaboração do mesmo**. Após este período o orçamento perde automaticamente a validade.

1.2 O orçamento será informado ao Cliente através do telefone, e-mail, SMS ou outro meio de comunicação informado por este e que venha a ser utilizado pela Assistência. O Cliente poderá ser informado sobre o orçamento imediatamente quando o serviço for prestado via balcão.

1.2.1 O Cliente autoriza o envio do orçamento nos contatos e canais informados pelo mesmo.

1.3 Após a análise do produto, se for identificada a necessidade de reparo de mais peças do que as previstas no orçamento inicial, o Cliente será notificado para que aprove a inclusão do reparo das referidas peças em novo orçamento. Aprovando esta, o Cliente está ciente da modificação no valor do orçamento para casos fora de garantia.

1.4 No caso do orçamento apresentado **não ser aprovado**, o Cliente concederá à empresa um prazo de **48 horas úteis, contadas da manifestação do Cliente sobre a não aprovação do orçamento**, para retornar o produto às mesmas condições em a Assistência o recebeu.

1.5 No caso da cobrança de um orçamento preliminar para a recuperação da tela do aparelho do Cliente, ficando ciente que este orçamento é exclusivamente para o reparo da tela. Caso após a abertura do aparelho for identificado que outros componentes necessitem de reparo, será apresentado ao Cliente uma cotação complementar. A não aprovação do orçamento complementar, não dá direito ao Cliente ao ressarcimento do valor previamente pago no orçamento preliminar, já que este serviço será realizado.

## 2 - GARANTIA

2.1 O Produto conta com a garantia legal de 90 dias do serviço de reparo, conforme determinado pelo Código de Defesa do Consumidor, **contada a partir da data de retirada** indicada nesta ordem de serviço, sendo obrigatória a apresentação deste documento pelo Cliente no caso da peça trocada ou serviço realizado apresentar algum outro vício durante o período de garantia legal do serviço realizado.

2.2 A garantia perderá sua validade: se houver violação de peças colocadas pela Empresa no Produto; se for utilizado em rede elétrica incompatível ou sujeita a flutuações; se for instalado ou utilizado de maneira inadequada conforme especificado no seu manual de instruções; caso sofra danos causados por acidentes ou agentes da natureza ou se for manuseado por técnicos ou pessoas não autorizadas pela Empresa, ou qualquer outro uso em desacordo com o manual de instruções e termo de garantia do produto.

2.3 No caso do produto apresentar, durante o período coberto pela GARANTIA LEGAL de 90 dias, algum defeito envolvendo componente(s) que não tenha(m) sido relacionado(s) ao serviço de reparo realizado e cobrado(s) acima, o(s) mesmo(s) se á(ão) substituído(s) mediante o pagamento do(s) referido(s) componente(s), incluindo a mão de obra.

## 3 - DO PRODUTO FORA DE GARANTIA

3.1 O produto que der entrada na autorizada fora do período legal e contratual de garantia será reparado mediante aprovação de orçamento pelo Cliente.

3.1.1 A aprovação do orçamento se dará por escrito, pelo Cliente, via balcão; por telefone, mediante gravação da chamada; por SMS, whatsapp ou e-mail com descrição das peças que serão utilizadas e serviços que serão realizados.

3.1.2 A aprovação do orçamento confirma o aceite do Cliente aos termos de serviço apresentados neste documento.

3.1.3 O Cliente está ciente de que haverá cobrança de taxa de análise para diagnóstico do problema e elaboração de orçamento **para produtos fora de garantia**, oportunidade em que o valor será previamente comunicado.

## 4 - DA RETIRADA DOS PRODUTOS

4.1 A retirada do produto somente poderá ser feita pelo próprio Cliente com a apresentação da ORDEM DE SERVIÇO, que é entregue ao mesmo pela Assistência Técnica Autorizada Samsung no momento da entrada do produto.

4.1.1 No caso de o Cliente enviar um portador para a retirada, o mesmo deverá apresentar, além da Ordem de Serviço, procuração com firma reconhecida e estar munido de cópia do RG ou CNH (Com foto).

A procuração deverá seguir o modelo abaixo:

Eu, (Nome do Cliente), portadora do CPF 000.000.00-00 e ordem de serviço N. XXXXXXXX, autorizo que (Nome do Portador), portador do CPF 000.000.000-00 efetue a retirada do meu aparelho, passando a exercer o dever de guarda do produto.

4.2 O Cliente será informado pela Empresa sobre a finalização do reparo do produto por meio de telefone, e-mail, SMS ou outro meio de comunicação que a Assistência venha a utilizar, cabendo ao Cliente disponibilizar os meios de contato atuais e eventual canal de preferência.

4.2.1 O cliente autoriza a Empresa a enviar o produto pelos correios, ao endereço informado na abertura da ordem de serviço, caso não haja a retirada no prazo de 5 (cinco) dias, após comunicado de finalização do reparo (item 4.2).

4.3 Na hipótese de o envio pelos Correios não ser viável, decorrido o prazo de 60 dias da data de comunicação ao Cliente sobre a finalização do reparo ou da recusa do orçamento, não havendo a retirada do produto, o Cliente, por meio da assinatura do presente documento, fica ciente de que perderá a propriedade do mesmo, autorizando desde já, nesta hipótese, a destinação do bem, por parte da Empresa, incluindo a destruição e descarte do mesmo, de acordo com a legislação vigente à época, não sendo devido ao Cliente qualquer compensação ou indenização.

4.3.1 O prazo acima pode ser alterado de acordo com Legislação local que determine prazo divergente para descarte, cabendo assim, o prazo determinado por esta.

## 5 - AUTORIZAÇÃO

5.1 O Cliente autoriza a empresa a proceder com a desmontagem do seu Produto para efetuar a devida análise do defeito visando o diagnóstico do problema.

5.1.1 Para produtos fora de garantia, havendo a necessidade de substituição de componentes e/ou ajustes, estes só serão efetuados mediante prévia autorização do Cliente e aceite do orçamento apresentado.

5.2 O cliente concorda e autoriza a Samsung a empregar no reparo de seu produto peças ou componentes de reposição novos ou reconicionados, os quais possuirão as mesmas especificações técnicas e de qualidade de peças ou componentes novos, nos moldes previstos no artigo 21, do Código de Defesa do Consumidor.

5.3 O Cliente autoriza a Empresa a utilizar os dados pessoais presentes nesta Ordem de Serviço para entrar em contato, através dos meios cabíveis, informando sobre o status do reparo, evidências do produto analisado, orçamentos e quaisquer informações relevantes sobre o produto, inclusive relativas à satisfação do serviço prestado.

## 6 - DO PRODUTO E ACESSÓRIOS

6.1 É necessário o envio ou entrega de acessórios originais juntamente com o produto que será analisado pela Assistência Técnica (carregadores, cabos USB fontes de notebooks, baterias, entre outros).

6.2 Se o produto for protegido com senha ou padrões, será necessário desabilitar e retirar o bloqueio antes do envio ou entrega no posto autorizado.

6.3 Não nos responsabilizamos pela película instalada no produto, ficando o Cliente desde logo ciente sobre a possibilidade de danos não reparáveis na película instalada.

6.4 Caberá ao cliente retirar do seu produto acessórios não originais antes do envio ou entrega do produto que será analisado Empresa (Chips de celular, cartões de memória, capinhas de celular, entre outros).

## 7 - DA RESPONSABILIDADE SOBRE DADOS

7.1 Caberá ao Cliente realizar cópia de segurança de todos os dados, informações e/ou aplicativos gravados no produto antes do ingresso do produto na Assistência Técnica.

7.2 Além do backup que obrigatoriamente deve ser realizado pelo Cliente, é dever do cliente excluir todos os dados, fotos e demais informações pessoais do usuário.

7.3 O Cliente fica ciente que todos os dados do aparelho, serão apagados pela Empresa para a realização do reparo, caso o Cliente ainda não os tenha apagado conforme item 7.2.

7.4 O Cliente esta ciente e concorda que em nenhum procedimento ou reparo efetuado pela Empresa há acesso a dados pessoais do Cliente ou informações confidenciais como senhas bancárias, senhas de e-mails, etc.

Declaro estar ciente e de acordo com as cláusulas contratuais e condições do aparelho descritas acima.

CPF DO CLIENTE EXTENSO

ASSINATURA CLIENTE

LOCAL E DATA

Nº 005.031.063  
Série 000

VIA VAREJO S/A  
AV AUTOMOVEIL CLUB, 7453 - AREA PAR  
VL SANTA CRUZ - 25255-030  
DUQUE DE CAXIAS - RJ Fone/Fax:

DANFE  
Documento Auxiliar da Nota Fiscal  
Eletrônica  
0 - ENTRADA  
1 - SAÍDA  
Nº 005.031.063  
Série 000  
Folha 1/1



CHAVE DE ACESSO  
3321 0533 0412 6004 8604 5500 0005 0310 6311 2185 0377  
Consulta de autenticidade no portal nacional da NF-e  
www.nfe.fazenda.gov.br/portal ou no site da Sefaz Autorizadora  
PROTOCOLO DE AUTORIZAÇÃO DE USO  
333210075881698 - 13/05/2021 18:56:22  
INSCRIÇÃO ESTADUAL DO SUBST. TRIBUT. CNPJ / CPF  
061277762 33.041.260/0486-04

NATUREZA DA OPERAÇÃO  
VENDA  
INSCRIÇÃO MUNICIPAL  
77617566

DESTINATÁRIO / REMETENTE  
NOME / RAZÃO SOCIAL  
SERGIO LUIS BARBOSA MELO  
ENDEREÇO  
R 20. 00120 - LAGOA PARQUE  
MUNICÍPIO  
MARACANAÚ  
CNPJ / CPF  
547.368.703-20  
CEP  
61904-073  
BAIRRO / DISTRITO  
PIRATININGA  
UF  
CE  
FONE / FAX  
8534630152  
DATA DA EMISSÃO  
13/05/2021  
DATA DA SAÍDA/ENTRADA  
13/05/2021  
HORA DA SAÍDA/ENTRADA  
18:50:37

| CÁLCULO DO IMPOSTO    |                 |                         |                      | V. TOTAL PRODUTOS |                  |                   |                  |
|-----------------------|-----------------|-------------------------|----------------------|-------------------|------------------|-------------------|------------------|
| BASE DE CÁLC. DO ICMS | VALOR DO ICMS   | BASE DE CÁLC. ICMS S.T. | VALOR DO ICMS SUBST. | V. ICMS UF REMET. | V. FCP UF DEST.  | V. TOTAL PRODUTOS |                  |
| 2.999,00              | 209,93          | 0,00                    | 0,00                 | 0,00              | 0,00             | 2.999,00          |                  |
| VALOR DO FRETE        | VALOR DO SEGURO | DESCONTO                | OUTRAS DESPESAS      | VALOR TOTAL IPI   | V. ICMS UF DEST. | V. TOT. TRIB.     | V. TOTAL DA NOTA |
| 0,00                  | 0,00            | 0,00                    | 0,00                 | 0,00              | 329,89           | 0,00              | 2.999,00         |

TRANSPORTADOR / VOLUMES TRANSPORTADOS  
NOME / RAZÃO SOCIAL  
VENKON EXPRESS TRANSPORTES EIR  
ENDEREÇO  
R FRANZ LISZT 440, SALA 301 440 JARDIM AMERICA  
QUANTIDADE  
1  
FRETE  
0-Por conta do Rem  
CÓDIGO ANTT  
MUNICÍPIO  
RIO DE JANEIRO  
PLACA DO VEÍCULO  
UF  
RJ  
CNPJ / CPF  
17.619.009/0009-35  
INSCRIÇÃO ESTADUAL  
87108562  
PESO BRUTO  
PESO LÍQUIDO  
15,800  
15,753

| DADOS DOS PRODUTOS / SERVIÇOS |                                                  |          |       |      |    |        |            |             |            | 13,0000     |            |           | 13,0000    |           |
|-------------------------------|--------------------------------------------------|----------|-------|------|----|--------|------------|-------------|------------|-------------|------------|-----------|------------|-----------|
| CÓDIGO PRODUTO                | DESCRIÇÃO DO PRODUTO / SERVIÇO                   | NCM/SH   | O/CST | CFOP | UN | QUANT  | VALOR UNIT | VALOR TOTAL | VALOR DESC | B.CÁLC ICMS | VALOR ICMS | VALOR IPI | ALIQ. ICMS | ALIQ. IPI |
| 001-004679253                 | TV 500 UHD 4K CRYSTAL SAMSUNG 50TU8000 HDM/USB/W | 85287200 | 4/00  | 6108 | PC | 1,0000 | 2.999,0000 | 2.999,00    | 0,00       | 2.999,00    | 209,93     |           | 7,00       |           |

DADOS ADICIONAIS  
INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES  
Inf. Contribuinte: FILIAL VENDA: 5003 N.PEDIDO:813084344 VV PED.SITE:266506902 CARGA: 4897545  
BOX: 111 MICRO ZONA: RJ D 0001 Venda realizada pela Internet (Comércio Eletrônico) ENTREGA  
PRIORITARIA ATENDIMENTO SAC - CASAS BAHIA: 3004-5055 - PONTO FRIO: 3004-5525  
NUM.SEQUENCIAL: 5003-0134241-0 DATA DE ENTREGA: 14/05/2021 TELEF.CLIENTE: CELULAR (85 )  
8607-4730 ENTREGA (85 ) 3463-0152 LOCALIZAÇÃO: POR TRAS DO FORUM ICMS REC POR  
SUBST.TRIB:CONF:SUBITEM 20.65 DO ANEXO I DO LIVRO II DO RICMS-RJ PROCON ESTADUAL DO  
RIO DE JANEIRO - ENDERECO: RUA DA AJUDA n.05 - SUBSOLO CEP: 20040-000 CENTRAL DO BRASIL -  
RIO DE JANEIRO - RJ FONE: 151. COMISSAO DE DEFESA DO CONSUMIDOR DA ASSEMBLEIA  
LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - ALERJ: ENDERECO: R. DA ALFANDEGAU N.8 - RIO  
DE JANEIRO - FONE 0000 209 7060 Tels. 00000 05 4607164 Federal e 5007180 Estadual Fonte: RRPT Valor Total  
da Partilha no Destino. RS: 329U89 Produto fabricado conforme o processo produtivo basicoU Portaria  
Interministerial: item 01 N. 186-2015. - - MD-3: QWPEOWE1W0R Email do Destinatário:  
SERGIO@BMELO@GMAIL.COM  
: 30045525  
: 0023



ESTABELECIMENTO DE VAREJO S/A OS PRODUTOS E/OU SERVIÇOS CONSTANTES DA NOTA FISCAL ELETRÔNICA-CE  
DESTINATÁRIO: SERGIO LUIS BARBOSA MELO - R 20. 00120 - LAGOA PARQUE PIRATININGA MARACANAÚ-CE  
IDENTIFICAÇÃO E ASSINATURA DO RECEBEDOR  
ATA DO RECEBIMENTO