



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.01.0564.001.00018-3

Data/Hora de Abertura: 07/01/2026 às 13:14:06

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: ALEXANDRE BEZERRA FERREIRA

CPF do Consumidor: 893.880.383-04

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	26.01.0564.001.00018-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Internet

Área: Produtos de Telefonia e Informática

Assunto: Microcomputador e laptops

Problema: Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia

Relato:

Relata o consumidor que adquiriu um tablet Samsung Galaxy Tab S9 Plus em agosto de 2023, conforme nota fiscal nº 000756946. Relata que o produto sempre foi usado com cuidado, sem quedas ou danos, e que recentemente, de forma repentina, a tela descolou completamente do aparelho. Aduz, que ao abrir a capa magnética original que já acompanha o equipamento a tela (touch screen) veio junto com a capa, sem qualquer indício de mau uso.



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

Informa ainda, que pesquisando no Samsung Members e em sites de reclamações, verificou diversos casos idênticos, indicando tratar-se de vício oculto, e já que o referido produto apresentou um defeito (vício oculto de tela descolada) na data de 30/11/2025, sendo este incompatível com a durabilidade do equipamento, do seu tempo de uso e com a qualidade esperada de um produto premium no valor de R\$ 5.579,10.

Por fim, afirma o consumidor que a empresa reclamada tomou conhecimento da sua demanda no dia 02/12/2025 por meio de uma reclamação (2025.11/00012729200) realizada na plataforma Consumidor.Gov, onde a empresa sob o protocolo: 3102694828, limitou-se a responder que “que o reparo sem custos somente é realizado para problemas de origem funcional durante o período de garantia”, contudo, a empresa Samsung ignora o conceito de Vício Oculto (Art. 26, §3º do CDC), que é o cerne de sua reclamação, onde a garantia de 12 meses citada pela empresa é a contratual. No entanto, o Código de Defesa do Consumidor estabelece que, em caso de vício oculto em bens duráveis, o prazo decadencial inicia-se no momento em que o defeito fica evidenciado. Dessa forma, buscou o Procon com o objetivo de obter intermediação para a solução da demanda.

Pedido:

A solução adequada para o vício relatado (substituição ou reembolso), em observância ao Art. 26, §3º, e Art. 18 do Código de Defesa do Consumidor, pois o problema decorre de falha de fabricação (vício oculto) e não de uso inadequado.

TRATATIVAS

07/01/2026 - **Audiência**

Situação: Aberta