



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.01.0564.001.00042-3

Data/Hora de Abertura: 15/01/2026 às 15:10:16

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: LUIZ FELIPE DE AZEVEDO

CPF do Consumidor: 959.957.733-72

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	26.01.0564.001.00042-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Internet

Área: Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos

Assunto: Televisão

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

Relato:

Relata o consumidor que adquiriu, em 03 de abril de 2023, uma televisão Samsung QLED de 55 polegadas, modelo QN55Q7OOAA UHD 4K, na cor preta, a qual passou a apresentar vício oculto característico desta linha de produtos, consistente em curto-circuito interno nas trilhas de dados do painel.



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

Informa que o referido defeito físico impede a placa principal de concluir o processo de inicialização, ocasionando a entrada do sistema em ciclo contínuo de reinicialização (looping), mecanismo acionado como forma de proteção dos componentes internos do aparelho. Esclarece, ainda, que esta é a segunda vez que o produto apresenta o mesmo problema, sendo que, na primeira ocorrência, o defeito foi solucionado pela assistência técnica, contudo, na segunda oportunidade, não houve solução.

Ressalta que se trata de problema de projeto amplamente conhecido no mercado, o qual compromete a durabilidade e a vida útil do bem muito antes do término esperado, evidenciando, portanto, falha de fabricação. Afirma, ainda, que o defeito configura vício oculto.

Diante da situação e da ausência de solução eficaz junto ao fornecedor, o consumidor buscou o PROCON, com o objetivo de obter a devida intermediação para a resolução do conflito.

Pedido: Diante do exposto, requer o reparo integral do aparelho sem qualquer ônus ao consumidor, ou, alternativamente, à substituição do produto por outro de igual ou superior qualidade.

TRATATIVAS

15/01/2026 - Carta

Situação: Aberta