



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA - CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2601056400100036301

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): Rebeca Esther Santos Serafim - **CNPJ/CPF:** 612.643.543-55

Endereço: Rua 43 - 381 - Jereissati II - Maracanaú - CE - 61901-030

Telefone: (85) 9636-4985

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social: Samsung Eletrônica da Amazônia Ltda.

Nome Fantasia: Samsung Eletrônica da Amazônia Ltda.

CPF/CNPJ: 00.280.273/0001-37

Endereço de Correspondência: Avenida João Carlos da Silva Borges - Nº 1240 - Vila Cruzeiro - São Paulo - SP - 04726-002

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú - Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), no uso de suas atribuições legais conferidas pela Lei Municipal nº 2.084 de outubro de 2013, combinada com a Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) e Decreto 2.181/97, designa o dia **23/02/2026 às 11:00** horas para audiência a ser realizada pelo(a) Conciliador(a) **TAYNÁ MOREIRA RIBEIRO**, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, com intuito de instituir o processo administrativo instaurado a partir de reclamação apresentada por V.S.^a, bem como de solução do conflito entre as partes para os fatos narrados, conforme transcrito de sua demanda:

Link da Audiência: <https://meet.google.com/vdb-amek-hxj>

Relato:

Relata a consumidora que adquiriu um smartphone Samsung Galaxy Z Flip 6, o qual conta com menos de 10 (dez) meses de uso e apresentou problemas no conector USB.

Informa que o problema teve início em 15 de dezembro de 2025, quando o aparelho passou a não carregar normalmente por meio do conector USB, funcionando apenas por carregamento por indução. Na ocasião, o equipamento somente voltava a carregar por cabo quando a bateria estava acima de 25% (vinte e cinco por cento), não reconhecia o carregamento rápido (turbo) e exibia, de forma recorrente, a mensagem de “umidade detectada na entrada USB”, apesar de não ter havido qualquer contato com líquidos.



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

Tal comportamento persistiu por semanas. Inicialmente, a consumidora adiou a abertura de chamado por acreditar que o defeito pudesse estar relacionado a atualizações recentes do sistema operacional, uma vez que o aparelho passou a apresentar outros erros após a referida atualização.

Contudo, ao final do mês de dezembro, o aparelho deixou completamente de carregar por meio da entrada USB, não reconhecendo o carregador, mantendo a exibição da mensagem incorreta de umidade na entrada, inexistente na prática. Relata que realizou a restauração de fábrica do dispositivo, sem êxito, permanecendo o defeito.

Diante da situação, entrou em contato com a assistência técnica, solicitando exclusivamente o reparo do conector USB, considerando que o aparelho continua carregando normalmente por indução, o que, segundo afirma, demonstra a inexistência de defeito na bateria.

Após avaliação, a assistência técnica apresentou orçamento contemplando reparo da dobradiça, troca do LCD e substituição do kit de fitas, informando que tais itens não estariam cobertos pela garantia. No mesmo orçamento, foi esclarecido que, caso houvesse aprovação, a bateria estaria contemplada pela garantia, evidenciando que os problemas são avaliados de forma independente.

Ressalta a consumidora que não solicitou reparo da dobradiça, do LCD ou do kit de fitas, uma vez que o amassado existente é meramente estético e não interfere no funcionamento do aparelho. Ainda assim, foi informada de que a assistência técnica não realiza o reparo isolado do conector USB, sob a justificativa de que a empresa não efetua “meio reparo”, condicionando o atendimento do defeito relatado à aprovação de orçamento referente a serviços não solicitados.

A consumidora por considerar indevida a recusa do reparo do conector USB, tendo em vista que não foi apresentado nexo causal entre o defeito no carregamento via USB e o dano estético existente na dobradiça do aparelho, decidiu buscar o Procon para intermediação para a solução da demanda.

Pedido: Requer, ao final, a realização do reparo exclusivo do conector USB, sem a imposição de reparos não solicitados.

Notificamos ainda que V.S.^a deverá entrar na sala de audiência virtual por meio do link disponibilizado ou comparecer presencialmente impreterivelmente no horário marcado, bem como fica ciente, desde já, que a falta sem justificativa no prazo de 48 horas, à audiência acima designada, implicará no arquivamento de sua reclamação.

Maracanaú/CE, 27 de Janeiro de 2026 .

ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente



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

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
Procon - Maracanaú

Recebi a presente notificação nesta data: 27/01/2026

Ass. do consumidor(a): 

Rebeca Esther Santos Serafim