

PROCESSO F.A Nº: 2604056400100052301

RECLAMANTE: DEIJANE JUCÁ DE ARAÚJO CPF:384.008.553-53

RECLAMADO: SAMSUNG ELETRÔNICA DA AMAZÔNIA LTDA CNPJ: 00.280.273/0001-37

DESPACHO

Trata-se de reclamação da consumidora DEIJANE JUCÁ DE ARAUJO em face do fornecedor SAMSUNG ELETRÔNICA DA AMAZÔNIA LTDA, através da qual relata ter adquirido, em 26/11/2025, junto às Casas Bahia, uma televisão Samsung UHD 4K de 50 polegadas. Aduz que, após aproximadamente dois meses de uso regular, o aparelho apresentou vício de funcionamento, consistente no apagamento total da tela e consequente inutilização do produto. Informa que buscou atendimento junto à assistência técnica autorizada, ocasião em que foi aberta a Ordem de Serviço nº 4175143253. Contudo, a cobertura da garantia foi recusada sob a alegação de dano decorrente de mau uso, especificamente por suposto contato do aparelho com água. Aduz que o televisor permanece instalado em ambiente interno, sem exposição a líquidos ou agentes capazes de ocasionar o defeito apontado. Relata, ainda, que lhe foi apresentado orçamento no valor de R\$ 987,00 reais para realização do reparo, o qual entende indevido diante da vigência da garantia e da inexistência de culpa sua pelo defeito constatado. Diante dos fatos narrados, requer a consumidora a restituição do valor pago.

Após análise dos autos, constatou-se que a empresa reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação, da instauração do processo administrativo, da apresentação de defesa e da designação de audiência de conciliação entre as partes. Contudo, conforme se extrai do Termo de Audiência de Conciliação, às fls. 24 dos autos, o fornecedor informou que não há proposta de acordo, sustentando que a utilização do produto/serviço ocorreu em desacordo com as orientações constantes no respectivo manual de instruções. Durante a audiência, a consumidora reiterou a inicial.

Nos processos administrativos instaurados no âmbito deste Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor, a análise das reclamações deve observar os princípios do devido processo legal, da motivação, da razoabilidade, da segurança jurídica e da busca da verdade material, entre outros, sempre com base em elementos probatórios mínimos e idôneos constantes dos autos. Todavia, há hipóteses em que a controvérsia apresentada pelas partes, demanda produção de prova técnica especializada, realização de perícia ou dilação probatória complexa, indispensáveis à verificação de eventual vício do produto, falha na prestação do serviço ou outra infração às normas de defesa do consumidor.

Em análise dos autos, depreende-se que o objeto da demanda versa sobre o reembolso de valor pago pela consumidora. Ocorre que se torna necessário, para correta apreciação da falha do serviço, a fim de legitimar o reembolso solicitado, o conhecimento técnico para a analisar o defeito da televisão.

Diante desse contexto, conclui-se que este Órgão não dispõe de estrutura técnica para realização de perícia especializada, nem lhe compete se fazer substituir ao Poder Judiciário na instrução probatória complexa, especialmente quando ausentes nos autos elementos suficientes para formação de convencimento seguro acerca da ocorrência de infração administrativa. Por conseguinte, o processo administrativo sancionador exige lastro probatório mínimo que demonstre, de forma objetiva, o desrespeito aos direitos do consumidor e a correspondente conduta infratora do fornecedor, não sendo razoável a imposição de penalidade sem fundamentos preexistentes e desacompanhadas de comprovação adequada.

Portanto, nas situações em que o processo administrativo não contenha elementos suficientes à aferição objetiva de infração às normas consumeristas, e cuja elucidação dependa de prova técnica ou pericial incompatível com a capacidade instrutória deste Órgão, é imperioso que seja promovido o arquivamento do feito por insuficiência probatória, sem prejuízo do direito das partes de buscarem a tutela jurisdicional cabível, caracterizando a reclamação como **NÃO FUNDAMENTADA/ENCERRADA**, fazendo assim, conclusos os autos, encaminhando à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 22 de junho de 2026.

SAMARA THEREZA REBOUÇAS FRAGA

Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o órgão não dispõe de meios técnicos e periciais adequados para proceder à análise aprofundada da matéria, e não há nos autos elementos suficientes para aferir a responsabilidade ao fornecedor, determino que sejam adotados procedimentos de praxe para o arquivamento do feito, classificando-o como **NÃO FUNDAMENTADA/ENCERRADA**

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 22 de junho de 2026.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS

Diretora Executiva

Procon Maracanaú