



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

NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA E APRESENTAÇÃO DE DEFESA

Número de Atendimento: 2601056400100036301

Ao representante legal de:

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

Telefone Institucional: 115644000

E-mail Institucional:

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), Lei 2.084 de 01 de outubro de 2013, e nos termos da Constituição Federal, e com fundamento nos incisos III IV do art. 4º e do parágrafo 4º do art.55 da Lei 8.078/90, bem como no parágrafo 2º do art.33, art.42 e 44 do Decreto Federal 2.181/97, convoca o fornecedor acima qualificado para comparecer em audiência designada para o dia **23/02/2026 às 11:00** horas, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça a audiência presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, quando deverá apresentar defesa escrita/contestação ou encaminha-la para o e-mail institucional protocolo_procon@maracanau.ce.gov.br, ou ainda, inserir no prazo de 10 (dez) dias corridos, a contar da data de realização da audiência, em resposta eletrônica, em relação aos fatos ora notificados, e poderá conciliar-se com o(a) consumidor(a). Decorrida a audiência, este órgão apreciará, de forma definitiva, a fundamentação da reclamação apresentada pelo(a) consumidor(a) abaixo qualificado(a), para efeitos de inclusão dos CADASTROS MUNICIPAL, ESTADUAL E FEDERAL DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS, nos termos do art. 44 da Lei n. 8.078/90, prosseguimento o trâmite do presente processo administrativo, nos termos dos arts. 45, 46 e 47 do Decreto 2.181/97.

Adverte-se que o preposto da empresa deverá trazer a documentação que comprove sua condição (documentos pessoais, contrato social e carta de preposição), devendo ter poderes para transigir, sob pena de o fornecedor ser considerado não representado.

Email institucional para protocolo de

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



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

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

FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)

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.

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.



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

A consumidora por considerar indevida a recusa do reparo do conector USB, tendo em vista que não foi apresentado nexos 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.

Maracanaú/CE, 27 de Janeiro de 2026 .

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
DIRETORA EXECUTIVA
PROCON - MARACANAÚ

Recebido por(assinatura): _____

Nome do funcionário/responsável (legível): _____