



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.05.0564.001.00006-3

Data/Hora de Abertura: 05/05/2026 às 08:33:39

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: VANDEGLEISSON DO NASCIMENTO DUARTE

CPF do Consumidor: 832.903.703-72

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	26.05.0564.001.00006-301
B2X CARE SERVICOS TECNOLOGICOS LTDA	B2X CARE SERVICOS TECNOLOGICOS LTDA.	09.066.241/0009-65	26.05.0564.001.00006-302

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Produtos de Telefonia e Informática

Assunto: Aparelho celular

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

Relato:



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

O consumidor relata que adquiriu um aparelho celular Samsung Galaxy S22 em 12/10/2024. Informa que, em abril de 2026, o aparelho passou a apresentar listras verdes na tela.

Afirma que levou o aparelho a uma assistência técnica autorizada, ocasião em que foi gerada a ordem de serviço nº 4175637525, sendo informado inicialmente de que o problema das listras estaria coberto pela garantia de até 03 (três) anos. Contudo, no dia seguinte, recebeu contato da assistência informando que a bateria do aparelho estava danificada.

O consumidor declara não ter compreendido o diagnóstico, uma vez que o problema relatado era distinto. Ao questionar sobre eventual cobrança, foi informado de que seria necessário o pagamento do valor de R\$ 520,00 (quinhentos e vinte reais) pela substituição da bateria. Diante da necessidade urgente do aparelho, concordou com o serviço.

Relata que o aparelho permaneceu na assistência por 12 (doze) dias e que, ao retirá-lo em 04/05/2026, percebeu a presença de um barulho anormal no dispositivo.

Diante dos fatos, buscou o Procon para intermediação e solução da demanda.

Pedido:

Requer o consumidor o estorno do valor pago pela bateria, no montante de R\$ 520,00 (quinhentos e vinte reais), sob o argumento de que não havia defeito nesse componente, bem como a realização do devido reparo para eliminação do barulho apresentado pelo aparelho.

TRATATIVAS

05/05/2026 - **Audiência**

Situação: Aberta