

SAMSUNG

São Paulo, 8 de maio de 2026

Ao PROCON

FA: 26.04.0564.001.00052-301

Reclamante: DEIJANE JUCÁ DE ARAUJO

Reclamada: SAMSUNG ELETRÔNICA DA AMAZÔNIA LTDA

Produto Modelo: UN50U8600FGXZD

Série: Y5WY3X1Y902179D

Data de compra: Não informado

SAMSUNG ELETRÔNICA DA AMAZÔNIA LTDA., pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 00280.273/0007-22, vem, perante este respeitável órgão de defesa do consumidor, em atenção à CIP/Processo/Ofício acima identificada, esclarecer:

Em resumo, produto do consumidor apresentou vício e buscou Assistência Técnica Autorizada onde foi informado que houve uso em desacordo com o manual, excluindo da garantia e gerando orçamento para reparo. Consumidor não concorda com o diagnóstico.

Após a análise dos fatos e o levantamento das informações referentes à reclamação acima identificada, verificamos que a SAMSUNG prestou os devidos atendimentos ao consumidor, realizando a análise técnica do seu produto dentro do prazo da lei.

No atendimento realizado, foi identificado que o produto foi submetido a condições **inadequadas** que indicam **uso em desacordo com o Manual e Termo de Garantia, excluindo-o da garantia**. Ocasão em que o consumidor foi informado sobre a necessidade de reparo, bem como os respectivos valores a serem pagos.

Sendo assim, o reparo fica condicionado à autorização do orçamento pelo consumidor, o que não aconteceu no presente caso.

Permanecemos à disposição para qualquer esclarecimento adicional.

Atenciosamente,
SAMSUNG ELETRÔNICA DA AMAZÔNIA LTDA.

Serviço Autorizado: B2X CARE SERVIÇOS TECNOLÓGICOS LTDA

Código: 3170195

Endereço: AVENIDA RUI BARBOSA, 2727 - LOJA 2

CNPJ: 09.066.241/0009-65

Telefone: (85) 3457-2203

Cidade: FORTALEZA

CEP: 60115-222

Estado: CE

Consumidor: Luiz Miguel Juca Alves

Endereço: Rua 11 462

Telefone: 85997701148

Email: jucaalvesluizmiguel@gmail.com

CPF: 078.143.943-41

Cidade: Maracanaú

Estado: CE

Modelo: UN50U8600FGX2D

O5: 4175143253

Nº de Série: Y5WY3X1Y902179D

Custos do Reparo: conforme orçamento detalhado em separado.

Relatório Técnico

Sintoma relatado pelo Cliente:

- Oxidação

Diagnóstico após análise técnica:

- Conforme foto da ampliação das evidências do dano no aparelho analisado, constatou-se que houve contato com líquido e/ou umidade. De acordo com o termo que acompanha o produto, tal fato exclui a cobertura da garantia.

Possíveis causas:

- O dano por contato com líquido/umidade é ocasionado quando o aparelho é exposto a por exemplo, mas não limitado a: infiltração de líquido de qualquer natureza, chuva, vapor ou salinidade.

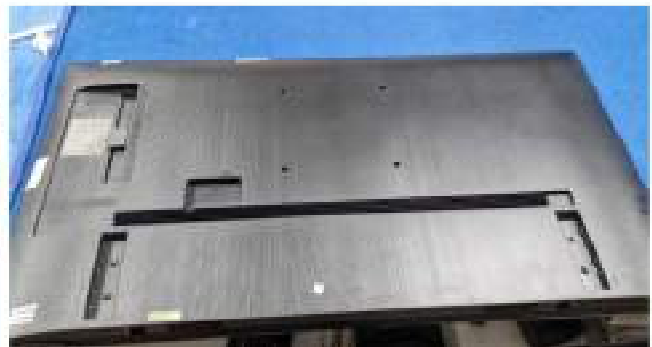
Evidências:

Aparelho analisado

1



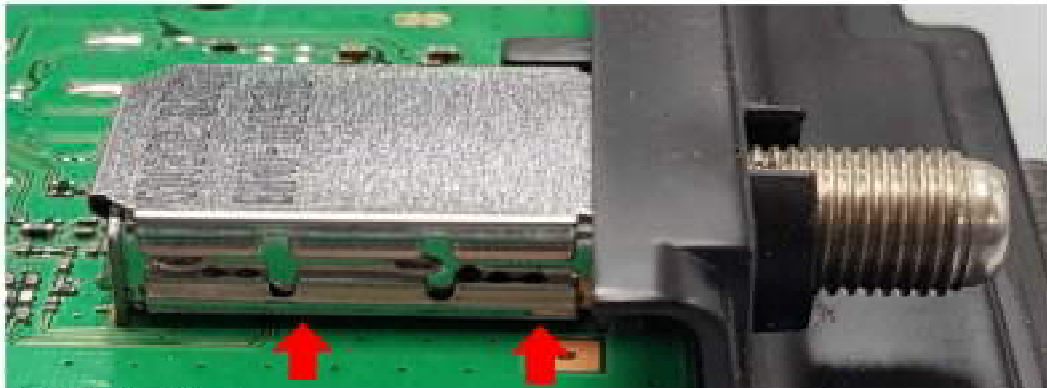
2



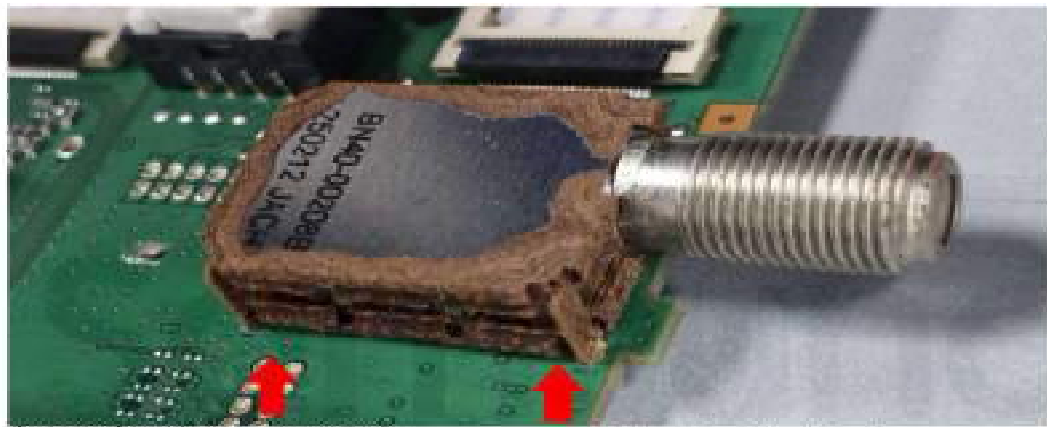
De acordo com as condições descritas acima, o produto está fora de garantia, de forma que, o consumidor deverá seguir orientações apresentadas pela Assistência Técnica Autorizada Samsung.”



3- Referência de Fábrica*



4- Evidências do Aparelho Analisado



5- Ampliação das Evidências do Dano no Ap. Analisado

6- Etiqueta Com Dados do Aparelho



Conclusão:

- Após análise técnica, concluiu-se que a peça apresenta avarias que denotam a exposição a condições inadequadas de uso. Inclusive, as evidências indicam o uso em desacordo com o Manual e Termo de Garantia, que acompanham o produto, excluindo-o da garantia. O reparo da peça poderá ser efetuado mediante a aprovação de orçamento detalhado em separado.

Wilkinson Cunha dos Santos

Assinatura do Técnico

Nome: Wilkinson Cunha Dos Santos

Nº CPF: 032.742.203-37

Registro CREA/CFT: 03274220337

Fortaleza, 11 de fevereiro de 2026

Local e Data

De acordo com as condições descritas acima, o produto está fora de garantia, de forma que, o consumidor deverá seguir orientações apresentadas pela Assistência Técnica Autorizada Samsung."



I. ABRANGÊNCIA E PRAZO DE GARANTIA

Para o produto acima identificado, que a SAMSUNG ELETRÔNICA DA AMAZÔNIA LTDA. (SAMSUNG) disponibiliza no mercado brasileiro, é oferecida a garantia contra problemas decorrentes de falha nos componentes ou no processo de montagem do produto, em condições normais de uso e manutenção, pelo prazo de 90 (noventa) dias (garantia legal), o qual é acrescido de 9 (nove) meses de garantia adicional, num total de 1 (um) ano, contada a partir da data de aquisição, ou da data da entrega do produto, identificada pela Nota Fiscal de venda ao Consumidor Final do produto, emitida no Brasil pela SAMSUNG ou por um revendedor autorizado pela SAMSUNG. Esta garantia é válida no território brasileiro. O produto e os acessórios que o acompanham possuem o mesmo prazo de garantia, ou seja, 1 (um) ano. Acessórios adquiridos separadamente possuem o prazo de 90 dias de garantia (garantia legal), conforme Termo de Garantia próprio. A SAMSUNG, sem nenhum custo para o usuário, reparará o produto de acordo com os termos desta garantia. O reparo poderá incluir a substituição de peças, por novas ou recondiionadas equivalentes, dependendo de prévio consentimento do consumidor quanto às últimas. Informamos que durante o processo de reparo dados e configurações poderão ser apagados, pois o produto é restaurado nos moldes de fábrica. Todas as peças substituídas se tornarão propriedade da SAMSUNG.

II. CONDIÇÕES DE GARANTIA

A SAMSUNG não assume nenhuma obrigação ou responsabilidade por acréscimos ou modificações desta garantia, salvo se efetuadas por escrito pela SAMSUNG em caráter oficial. A garantia não cobre a instalação do equipamento ou acessórios, bem como danos decorrentes da instalação inadequada que tenha sido executada por um prestador de serviço não autorizado pela SAMSUNG. A SAMSUNG não será, de forma alguma, responsável por qualquer acessório que não seja de seu fornecimento, e que seja anexado ou usado com seus aparelhos, nem pelo funcionamento ou segurança de seus aparelhos usados com acessórios que não os fornecidos pela SAMSUNG. Tais acessórios estão expressamente excluídos da garantia e a SAMSUNG não será responsável por quaisquer danos causados ao produto, ao usuário ou terceiros resultantes de tais fatos. É de responsabilidade do consumidor fazer a cópia de segurança (backup) completa do sistema, anteriormente à entrega do produto na Assistência Técnica ou Centro de Reparo, incluindo programas (softwares) e dados, bem como desabilitar quaisquer senhas de segurança, retirando todos e quaisquer dados que o usuário não deseje permitir o acesso ou visualização. Também é responsabilidade do consumidor restaurar o sistema, realizando a reinstalação de todos os programas (softwares), dados e senhas, após o produto ser entregue reparado ao consumidor, pela Samsung.

III. ITENS EXCLUÍDOS DESTA GARANTIA (LEGAL E ADICIONAL)

A garantia não cobre, entre outras hipóteses: (a) Defeitos e/ou danos resultantes do uso irregular do produto pelo cliente, como: superfícies plásticas e outras peças expostas, amanhadas, trincadas, torcidas ou quebradas, limpeza, em desacordo com o Manual do Usuário, carbonização, bem como derramamento de alimentos ou líquidos de qualquer natureza; (b) Defeitos e/ou danos decorrentes de testes, instalação, alteração, modificação de qualquer espécie em nossos produtos, bem como o reparo realizado por outras oficinas que não sejam Autorizadas SAMSUNG para este produto; (c) Quebra e/ou danos que não foram constatados no ato da aquisição e/ou recebimento do produto; (d) Produtos que tenham tido o número de série removido, adulterado ou tornado ilegível; (e) Defeitos e/ou danos decorrentes da utilização de componentes não compatíveis e não originais com o produto SAMSUNG; (f) Ajustes, calibração de cores, customização, execução incorreta de operação, cobertas e prescritas no Manual de instruções, incluindo a instalação incorreta de produtos (hardware) ou programas (softwares), imagens queimadas na tela em decorrência da exibição da mesma imagem por um período de tempo prolongado, bem como execução de reparos por qualquer um que não seja autorizado pela SAMSUNG ou indicado pela SAMSUNG; (g) Ruptura da tela, infecção por vírus, definição e redefinição de senha, alteração de configurações de fábrica do produto, tais como, sistema operacional, memória, hardware; (h) Defeitos e/ou danos causados por agentes naturais (enchente, marés, descarga elétrica e outros), exposição excessiva ao calor, vapor ou à umidade; (i) Desempenho insatisfatório do produto ou danos devido à instalação ou rede elétrica local inadequada; (j) Peças que se desgastam naturalmente com o uso; (k) Falhas no funcionamento do produto ou danos decorrentes da falta de fornecimento, problemas e/ou insuficiência no fornecimento de energia elétrica, tais como oscilações de energia elétrica que não são adequadas e/ou ultrapassem os limites de operação estabelecidos no Manual de Usuário ou no Manual do Produto, sendo insuficientes para o ideal funcionamento do produto; (l) Serviços e/ou despesas de manutenção e/ou limpeza do produto; (m) Falhas no funcionamento normal do produto decorrentes da falta de limpeza e excesso de resíduos, ou ainda, decorrente da existência de objetos em seu interior, estranhos ao seu funcionamento e finalidade de utilização; (n) Perda de dados, aplicativos ou mídias resultante do reparo do produto; (o) Problemas ou danos causados por vírus, aplicativos ou programas de terceiros; (p) Falha em backup (cópia de segurança) ou qualquer outra em manter os aplicativos e dados contidos no produto; (q) Defeitos e/ou danos supervenientes, sempre que se verificar que se trata de produto remanufaturado pelo revendedor;

