

Protocolo - Ref Audiência 14/09/2026 - Autora: ANA LIVIA SOUSA DA SILVA - Procon: 2608056400100034302

De : Ruth de Oliveira Silva <ruth.silva@mtostes.com.br>

seg., 14 de set. de 2026 09:35

Assunto : Protocolo - Ref Audiência 14/09/2026 - Autora: ANA LIVIA SOUSA DA SILVA - Procon: 2608056400100034302

 7 anexos

Para : protocolo procon <protocolo_procon@maracanau.ce.gov.br>

Cc : CRC SAMSUNG <crc.samsung@mtostes.com.br>

[@protocolo_procon@maracanau.ce.gov.br](mailto:protocolo_procon@maracanau.ce.gov.br)

Ao Procon de MARAGANAÚ

Solicitamos o protocolo da defesa, carta de preposição, documentos e atos constitutivos.

Favor acusarem recebimento.

Atenciosamente,

Ruth Silva

Cível

ruth.silva@mtostes.com.br

www.mtostes.com.br

Av. Pres. Juscelino Kubitschek, nº 1.400, 12ª andar

Itaim Bibi – SP

www.mtostes.com.br



 **DEFESA - PROCON - ANA LIVIA SOUSA DA SILVA.pdf**
341 KB

 **OS 02 - FORA DE GARANTIA - ANA LIVIA SOUSA DA SILVA.pdf**
57 KB

 **OS 02 - ORÇAMENTO REPROVADO - ANA LIVIA SOUSA DA SILVA.pdf**
161 KB

 **PROCURACAO-B2X -FORTALEZA-CE DRUMMOND (3).pdf**
988 KB

 **CARTA DE PREPOSICAO.pdf**
154 KB

 **CONTRATO SOCIAL B2X.pdf**
3 MB

**ILUSTRÍSSIMO (A) SENHOR (A) DIRETOR (A) DO PROCON DA CIDADE DE
MARACANAÚ - BA**

F.A. nº 2608056400100034302

B2X CARE SERVIÇOS TECNOLÓGICOS LTDA., pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ nº 09.066.241/0009-65, situada à Av. Rui Barbosa, 2727, Loja 2, Joaquim Távora, Fortaleza/CE, CEP: 60115-222, por seu advogado e bastante procurador in fine, nos autos da RECLAMAÇÃO em epígrafe, instaurada por **ANA LIVIA SOUSA DA SILVA**, já qualificado, com fundamento no art. 44 do Código de Defesa do Consumidor c.c. arts. 42 e 44 do Decreto nº 2.181, de 19 de março de 1997, vem perante Vossa Senhoria, informar e esclarecer o quanto segue:

I. RESUMO DOS FATOS

Narra a Reclamante ter adquirido um aparelho celular SAMSUNG GALAXY S9 FE sem especificar a data correta e valor pago.

Aduz que após determinado período de utilização, constatou a existência de vício no aparelho, tendo encaminhado à assistência técnica autorizada e na ocasião, a assistência técnica não teria identificado o vício apresentado, realizando apenas uma atualização do sistema operacional, conforme ordem de serviço no 4176014932, sendo devolvido com a prorrogação da garantia de 90 dias.

Sustenta que o problema foi solucionado temporariamente, de modo que voltou a apresentar problemas e ao acionar a assistência técnica pela OS 4176419726, foi apresentado orçamento de R\$ 1.037,00 pelo qual não concorda.

Em virtude dos fatos narrados o Reclamante procurou este órgão de defesa do Consumidor para a solução do problema, requerendo com isso que seja aplicada umas das alternativas dos incisos descritos no art. 18º, § 1º do CDC.

II. DA REALIDADE DOS FATOS

Ab initio, importante destacar que esta assistência técnica, por ser empresa intermediária e mera prestadora de serviços da fabricante, é **ilegítima** para compor o polo passivo da reclamação.

No caso em tela, a Reclamante submeteu o seu produto à análise da assistência técnica autorizada em 11/06/2026, através da Ordem de Serviço nº 4176014932 sob alegação de que o botão de diminuir o volume não estar funcionando.

Assim, após as devidas verificações, o técnico com a execução do controle de qualidade, realizado o reparo completo e o aparelho sido retirado pelo Sr. Guilherme Oliveira em 22/06/2026

Não obstante, passados aproximadamente 2 (dois) meses, o Sr. Guilherme deu entrada do referido produto na assistência técnica, sendo em 11/08/2026, ocasião em que foi gerado a Ordem de Serviço nº 4176419726.

Na ocasião, **o técnico constatou que não se tratava de reincidência de vício, já que nessa ocasião verificou-se a necessidade de reparo com troca de peça, procedimento esse totalmente diverso do anterior, não se tratando de eventual garantia de 90 dias de reparo anterior.**

Assim, verificado estar o produto fora da garantia legal e contratual, se fez necessário a apresentação de orçamento para reparo, que foi reprovado e o produto devolvido ao solicitante.

Vejamos:

SAMSUNG		Service Order Sheet			
Service Order No: 4176419726		https://www.samsung.com/br/support/your-service/track-repair			
Customer No: 6077250343		Service Center: 0003100195 - R2X CARE SERVICOS			
CP/Dealer Ref. No:		TECNOLOGICOS LTDA			
		Contact Center: 55-85-2180-6973			
		ASC Job No: 1136652			
Customer Name	GUILHERME OLIVEIRA	Request Date	06/08/2026		
Endereço	42 Rua 6 Maracanaú Novo Oriente, Ceará 61921-070 BR				
Appointment Date	06/08/2026(12:19:18)	Engineer Code	6086039076		
Telephone	[Home]85985188496 [Office]85985188496 [Mobile]85985188496	EMAIL	guilherme.pandolfi20055@gmail.com.com		
Modelo	SM-X510NLGDZTO	Serial No (IMEI)	RX2XB021GYD (*****GYD)		
Purchase Date	27/06/2025	Service Type	Carry In		
Warranty Status	Full Warranty ☐	Repair Received	06/08/2026		
	Labor only ☐	Reparo Completo	13/08/2026		
	Parts only ☐	Goods Delivered	17/08/2026(09:59:02)		
	Out of warranty ☒	Return by / Date			
Accessory	SLOT VAZIO, COM S-PPEN				
Defect Description	[Local do defeito: HW, SW, App][Caminho para reproduzir][Frequência				
Descrição do Reparo	ORÇAMENTO REPROVADO PELO CLIENTE				
Remark	ARRANHÕES NA TELA, SEM DEMAIS AVARIAS VISÍVEIS				

Portanto, **no que diz respeito elaboração de orçamento não houve qualquer conduta ilícita por parte da assistência técnica**, visto que, conforme política de garantia¹ em anexo, abaixo colacionada, a fabricante somente cobre danos ocasionados por vício oculto e desde que estejam dentro do prazo de garantia, diversamente do que ocorre no presente caso, **já que trata-se de um produto fora de garantia.**

Abrangência e Prazo de Garantia

Para o produto acima identificado, que a **A SAMSUNG ELETRÔNICA DA AMAZÔNIA LTDA. (SAMSUNG)** disponibilizar no mercado brasileiro, é oferecida a garantia contra defeitos de material e mão-de-obra, em condições normais de uso e manutenção, pelo prazo de 90 (noventa) dias (garantia legal), mais 9 (nove) meses de garantia adicional, **num total de 1 (um) ano**, contado 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 por um revendedor autorizado pela SAMSUNG. Esta garantia é válida no território brasileiro.

Logo, a **assistência técnica**, como mera prestadora de serviços da fabricante, fez tudo o que estava ao seu alcance e efetuou todo o procedimento cabível à sua alçada, que foi prestado de forma correta e pautado pela boa-fé, em consonância com o previsto na legislação vigente.

Dessa forma, a ré confia plenamente no que será demonstrado e provado adiante e passa a se manifestar sobre os termos da ação, já que todas as alegações arguidas à inicial demonstram a ilegitimidade desta ré para figurar no polo passivo da ação.

III. Preliminares:

III.1. Ausência de legitimidade passiva.

No que pese a prejudicial acima suscitada, ainda assim, não pode o feito prosseguir face à assistência técnica credenciada, tendo em vista a ilegitimidade desta reclamada para figurar no polo passivo da reclamação, a fim de arcar com qualquer pedido da reclamante.

Preconizam os arts. 12 e 13 do CDC, que a responsabilidade pelo fato do produto paira, exclusivamente, sobre o fornecedor, produtor e o comerciante, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores pelos defeitos decorrentes do produto, sem qualquer previsão legal expressa quanto às assistências técnicas.

No mesmo diapasão, o art. 18 do CDC é taxativo na imputação da responsabilidade civil, em casos de vício do produto, exclusiva e solidariamente ao fornecedor. Sem qualquer previsão, repita-se, à assistência técnica autorizada.

Entendimento em contrário seria uma afronta aos princípios constitucionais da legalidade, segundo o qual, “ninguém será obrigado a fazer ou deixar de fazer alguma coisa senão em virtude de lei” e ao princípio da reserva legal, posto que, não haverá infração sem lei que o defina nem pena sem prévia cominação legal (art. 5º, incisos II e XXXIX, CF).

Cabe ressaltar, que restou clara a identificação do fabricante do produto adquirido pela consumidora, sem qualquer correspondência com a ré, pois, esta presta exclusivamente assistência técnica aos produtos fornecidos pela Samsung.

Neste sentido, temos o recente v. acórdão do egrégio Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, julgado por votação unânime, *in verbis*:

Inicialmente, vale deixar consignado que andou bem o MM. Juiz de primeiro grau em acolher a preliminar de ilegitimidade passiva da TECBRAS ASSISTÊNCIA TÉCNICA E COMÉRCIO DE PEÇAS LTDA. Isto porque, a corré apenas prestou serviços de assistência técnica, não tendo recebido qualquer valor com a venda do produto em questão, não podendo ser responsabilizada pelo produto viciado. A propósito, neste sentido é a jurisprudência deste E. Tribunal de Justiça: 'Bem móvel - Ação de reparação de dano morais cumulada com obrigação de fazer - Sentença de parcial procedência - Apelação da ré - Se no sistema do CDC respondem pelo vício do produto todos aqueles que ajudaram a colocá-lo no mercado (art. 3º c/c art. 18), não é um deles a prestadora de serviços de assistência técnica que, autorizada pela fabricante, indicada pela vendedora e sem ser, portanto, ajudante na colocação daquele, apenas tentou consertá-lo, acabando por remetê-lo à fábrica ao não ter ali obtido sucesso - A consumidora, então, pretendendo a restituição do que pagou pelo produto e indenização por dano moral (CDC, § 1º, I, do art. 18), deveria ter demandado a fabricante ou a vendedora daquele ou ambas, jamais a prestadora de assistência técnica que, longe de ser fornecedora do fabricado e vendido, só atuou para sanar seu vício, por esse obviamente não respondendo, até porque em momento algum foi questionada a qualidade dos serviços que prestou na infrutífera tentativa de saná-lo - Recurso provido para proclamar a ilegitimidade passiva ad causam da apelante, consequentemente extinguir o processo sem resolução do mérito (CPC, art. 267, VI)' Sob outra perspectiva, vale lembrar que o artigo 18 do Código de Defesa do Consumidor reconhece a solidariedade apenas daqueles que disponibilizam o produto vicioso na cadeia de consumo. Portanto, era mesmo o caso de julgar extinta a demanda, sem julgamento do mérito, em relação à assistência técnica, em virtude do acolhimento da ilegitimidade passiva ad causam."¹

Desta feita, requer a extinção do presente feito, sem resolução do mérito, diante da ilegitimidade passiva da reclamada.

III.2 Incompetência do PROCON – Necessidade de perícia técnica.

Caso esse r. Órgão entenda insuficiente ou unilateral a prova documental produzida por esta Reclamada, o que se admite apenas a título de argumentação, deve desde logo reconhecer a complexidade da matéria e, via de consequência, a necessidade de produção de prova pericial e, assim, a incompetência do Procon para apreciação da matéria e julgamento da reclamação.

¹ Proc: 0021778-40.2011.8.26.0002, Relator: Azuma Nishi, Comarca: São Paulo, Órgão julgador: 25ª, Câmara de Direito Privado, **Data do julgamento: 24/11/2016**, Data de registro: 25/11/2016. (g.n.)

Inclusive, conforme disposto no art. 37, §2º do Decreto-federal nº 2.181, de 20 de março de 1997, “**quando a verificação do defeito ou vício relativo à qualidade**, oferta e apresentação de produtos **não depender de perícia**, o agente competente consignará o fato no respectivo Auto.” (g.n.), ou seja, o Procon será incompetente se a questão necessitar de produção de prova pericial, como ocorre no presente caso.

Deste modo, eventualmente, se houver indícios de procedência da reclamação, o órgão de defesa do consumidor deverá declinar a competência ao Poder Judiciário, que detém meios adequados e expertise técnica para produção da referida prova.

Frisa-se, ainda, que é de extrema importância a confecção de laudo por perito especializado, a fim de revisar ou confirmar a conclusão da assistência técnica da fabricante, tendo em vista que o PROCON julgará a reclamação com base em prova unilateral produzida pela assistência da fornecedora, sob pena de ferir o princípio do devido processo legal (art. 5º, LIV, Constituição Federal).

De todo modo, a jurisprudência pátria tem reconhecido a nulidade da decisão do Procon, proferida sem observância do referido princípio constitucional, por ofensa ao contraditório e a ampla defesa (art. 5º, LV, CF). Vejamos:

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO ANULATÓRIA. DECISÃO PROFERIDA PELO PROCON, QUE CULMINOU NA APLICAÇÃO DE MULTA ADMINISTRATIVA. VÍCIO DO PRODUTO. DIMINUIÇÃO DO VALOR DO BEM. NECESSIDADE DE PRODUÇÃO DE PROVA PERICIAL PARA ESTE FIM. CERCEAMENTO DE DEFESA CONFIGURADO. VIOLAÇÃO AO PRINCÍPIO DO DEVIDO PROCESSO LEGAL. ATO NULO. RECURSO DE APELAÇÃO DESPROVIDO. É nula a decisão que pune o fornecedor, em processo administrativo junto ao PROCON que deixa de observar o princípio do devido processo legal, consagrado no ordenamento jurídico pátrio, tolhendo-lhe um direito fundamental. (TJ-PR - AC: 5116141 PR 0511614-1, Relator: Abraham Lincoln Calixto, Data de Julgamento: 25/05/2009, 4ª Câmara Cível, Data de Publicação: DJ: 177).

Em face do exposto, **requer a extinção do feito, em razão da incompetência deste do Procon para apreciação da matéria, dada a nítida necessidade de perícia técnica para a investigação do suposto vício do produto narrado na inicial**, sob pena de cerceamento de defesa.

Entretanto, caso Vossa Senhoria assim não entenda, o que se admite apenas pelo princípio da eventualidade, a reclamação, em seu mérito, não

merece prosperar, dada a inexistência de vício do produto, conforme será verificado adiante.

IV. DO MÉRITO.

IV.1. Da responsabilidade solidária entre fabricante e fornecedor: Responsabilidade da assistência técnica não reconhecida.

Ultrapassada a preliminar acima, o que se admite apenas a título de argumentação, com relação à obrigação solidária, o Código Civil, aplicado subsidiariamente às relações de consumo por força do art. 7º, *caput*, do CDC, estipula que **a solidariedade não se presume, resulta de lei ou da vontade das partes** (art. 265, CC).²

Neste passo, analisando atentamente os arts. 7º, parágrafo único, 18, *caput*, 25, §§1º e 2º, 28, §3º e 34 do CDC se observa claramente que a responsabilidade pela reparação dos danos dos consumidores, decorrentes pelo fato ou vício do produto, é exclusiva dos fornecedores, produtores e/ou comerciantes, inexistindo qualquer previsão legal, inclusive nos arts. 12 e 13 do CDC, com relação à responsabilização das assistências técnicas.

Nestes termos, por votação unânime, temos o v. acórdão do nobre Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas, no qual também se discutia defeito de um produto da fabricante Samsung. Vejamos:

Inicialmente, Acolho a preliminar de ilegitimidade passiva da recorrente, uma vez que a empresa unicamente de assistência técnica não tem responsabilidade por vício do produto, pois sua responsabilidade se restringe a vícios no serviço que presta, o que não ocorreu, considerando que a impressora não foi consertada pela ausência de peça de reposição, razão pela qual deve ser reconhecido a sua ilegitimidade passiva para figurar no feito. Trata-se de relação de consumo, sobre a qual incidem as normas do Código de Defesa do Consumidor, vez que presentes, os requisitos subjetivos (artigos 3º da Lei 8078/90) e objetivos (artigo 3º, § 2º, do mesmo diploma legal) exigidos na lei consumerista para incidência de suas normas protetivas. Resta incontroverso que o recorrido adquiriu uma impressora laser CLP-365W/Led nas Lojas Bemol, sendo o fabricante

² CEJF, [III Jornada de Direito Civil - Enunciado 167](#), *in verbis*: “Com o advento do Código Civil de 2002, houve forte aproximação principiológica entre esse Código e o Código de Defesa do Consumidor no que respeita à regulação contratual, uma vez que ambos são incorporadores de uma nova teoria geral dos contratos.”

do produto a empresa Samsung, conforme documento acostado as fl. 13 dos autos. Do mesmo modo, restou esclarecido que a empresa recorrente foi apenas assistência técnica do produto adquirido pelo recorrido, devendo ser reconhecida a ilegitimidade desta empresa para figurar no pólo passivo, uma vez que não fabricou nem comercializou o produto, tendo ficado patente que atuou apenas como assistência técnica, não podendo responder pelo vício do produto, mas tão somente por vício de serviço, que não é o caso dos autos. A hipótese dos autos é de responsabilidade por vício de qualidade do produto (art.12 c/c art. 18, ambos do CDC), o que ocorre quando o produto é impróprio ou inadequado ao consumo a que se destina. O artigo 18 do Código do Consumidor é claro ao dispor que os fornecedores de produtos e serviços são solidariamente responsáveis com o fabricante em razão de vício. No caso o Código abre ao consumidor o direito de ajuizar a ação contra qualquer dos responsáveis solidários. (...) É imperioso destacar que há solidariedade passiva entre todos os integrantes da cadeia de fornecedores, nos termos do artigo 18, do CDC, porquanto se trata de vício do produto. (...).³

Posto isto, resta claro que a assistência técnica não deve ser responsabilizada por quaisquer fatos narrados no processo em questão e, também, importante frisar que a reclamada apenas presta serviços à fabricante, não fazendo parte da relação de consumo e, conseqüentemente, não é configurada pelo CDC.

Assim, requer seja decretado a ausência de responsabilidade solidária da reclamada, em suportar quaisquer dos pedidos da consumidora.

V. DO PEDIDO.

Em face do exposto, considerando que a reclamada não praticou nenhuma conduta ilícita que pudesse vir a prejudicar a reclamante, bem como prestou os esclarecimentos solicitados, **requer, preliminarmente, seja decretada a ilegitimidade passiva da reclamada, ou, caso não seja este o entendimento de Vossa Senhoria, o que se admite apenas por amor ao debate, no mérito, requer a improcedência da reclamação** e, conseqüentemente, o arquivamento definitivo do presente processo administrativo como ATENDIDO, nos termos do art. 44 do CDC.

Outrossim, requer que qualquer notificação, intimação ou publicação, sejam todas exclusivamente enviadas ao seguinte endereço: notificacao@samsung.com.

³ Proc. 0600621-87.2014.8.04.0092, Relator: Andréa Jane Silva de Medeiros, Comarca: Manaus, Órgão julgador: 2ª Turma Recursal, Data do julgamento: 18/11/2014, Data de publicação: 05/12/2014. (g.n.)

Esperamos ter atendido ao solicitado e continuando à disposição para demais esclarecimentos que se fizerem necessários.

Pede deferimento.

São Paulo, 11 de setembro de 2026



FERNANDO MOREIRA DRUMMOND TEIXEIRA
OAB/MG 108.112



Service Order Sheet

Follow up your Repair



<https://www.samsung.com/br/support/your-service/track-repair>

Service Order No : 4176419726

Customer No : 6077250343

CP/Dealer Ref. No :



Service Center : 0003170195 - B2X CARE SERVICOS

TECNOLOGICOS LTDA

Contact Center : 55-85-2180-6973

ASC Job No : 1136652

Customer Name	GUILHERME OLIVEIRA	Request Date	06/08/2026
Endereço	42 Rua 6 Maracanaú Novo Oriente, Ceará 61921-070 BR		
Appointment Date	06/08/2026(12:19:18)	Engineer Code	6086039076
Telephone	[Home]85985188496 [Office]85985188496 [Mobile]85985188496	EMAIL	guilherme.pandolfi20055@gmail.com.com
Modelo	SM-X510NLGDZTO	Serial No (IMEI)	RX2XB021GYD (*****GYD)
Purchase Date	27/06/2025	Service Type	Carry In
Warranty Status	Full Warranty ☐	Repair Received	06/08/2026
	Labor only ☐	Reparo Completo	13/08/2026
	Parts only ☐	Goods Delivered	17/08/2026(09:59:02)
	Out of warranty ☒	Return by / Date	
Accessory	SLOT VAZIO, COM S-PPEN		
Defect Description	[Local do defeito: HW, SW, App][Caminho para reproduzir][Frequência		
Descrição do Reparo	ORÇAMENTO REPROVADO PELO CLIENTE		
Remark	ARRANHÕES NA TELA, SEM DEMAIS AVARIAS VISIVEIS		

Canais de Atendimento SAMSUNG

Online:

Para suporte, realizar agendamentos ou acompanhar seu reparo acesse: <https://www.samsung.com/br/support/your-service/main>

Acesse também nosso app Samsung Members para suporte, diagnóstico e agendamentos

Para suporte via Chat ou e-mail: acesse www.samsung.com/br/support

Vídeos no Youtube com dicas de configuração, atualização de softwares: acesse www.youtube.com/samsungbrasil

Tipos de atendimento:

Balcão / Via Correios / Em Domicílio

Central de Atendimento:

4004-0000 (Capitais) / 0800 555 000 (Demais Cidades) / 3003-0000 (Clientes Corporativos)

IMPORTANTE:

Você declara que o produto lhe foi devolvido totalmente íntegro e funcional e e que os eventuais reparos realizados lhe foram descritos e informados.

Você declara que testou o produto e constatou que ele se encontra em pleno funcionamento e que recebeu com o produto acompanhado todos os acessórios que você entregou quando produto ingressou na assistência técnica.

SAMSUNG
Guilherme

Assinatura do Cliente

TERMOS DE SERVIÇO

Para efeito deste termo é considerado "Cliente" o contratante descrito neste documento como cliente, e é considerada "Empresa" a Contratada, e tem como objeto o "Produto" identificado em detalhes.

1 – ORÇAMENTO

- 1.1 O prazo de **validade do orçamento** é de **10 dias contados da data de elaboração do mesmo**. Após este período o orçamento perde automaticamente a validade.
- 1.2 O orçamento será informado ao Cliente através do telefone, e-mail, SMS ou outro meio de comunicação informado por este e que venha a ser utilizado pela Assistência. O Cliente poderá ser informado sobre o orçamento imediatamente quando o serviço for prestado via balcão.
- 1.2.1 O Cliente autoriza o envio do orçamento nos contatos e canais informados pelo mesmo.
- 1.3 Após a análise do produto, se for identificada a necessidade de reparo de mais peças do que as previstas no orçamento inicial, o Cliente será notificado para que aprove a inclusão do reparo das referidas peças em novo orçamento. Aprovando esta, o Cliente está ciente da modificação no valor do orçamento para casos fora de garantia.
- 1.4 No caso do orçamento apresentado **não ser aprovado**, o Cliente concederá à empresa um prazo de **48 horas úteis, contadas da manifestação do Cliente sobre a não aprovação do orçamento, para retornar o produto** às mesmas condições em a Assistência o recebeu.
- 1.5 No caso da cobrança de um orçamento preliminar para a recuperação da tela do aparelho do Cliente, ficando ciente que este orçamento é exclusivamente para o reparo da tela. Caso após a abertura do aparelho for identificado que outros componentes necessitem de reparo, será apresentado ao Cliente uma cotação complementar. A não aprovação do orçamento complementar, não dá direito ao Cliente ao ressarcimento do valor previamente pago no orçamento preliminar, já que este serviço será realizado.

2 – GARANTIA

- 2.1 O Produto conta com a garantia legal de 90 dias do serviço de reparo, conforme determinado pelo Código de Defesa do Consumidor, **contada a partir da data de retirada** indicada nesta ordem de serviço, sendo obrigatória a apresentação deste documento pelo Cliente no caso da peça trocada ou serviço realizado apresentar algum outro vício durante o período de garantia legal do serviço realizado.
- 2.2 A garantia perderá sua validade: se houver violação de peças colocadas pela Empresa no Produto; se for utilizado em rede elétrica incompatível ou sujeita a flutuações; se for instalado ou utilizado de maneira inadequada conforme especificado no seu manual de instruções; caso sofra danos causados por acidentes ou agentes da natureza ou se for manuseado por técnicos ou pessoas não autorizadas pela Empresa, ou qualquer outro uso em desacordo com o manual de instruções e termo de garantia do produto.
- 2.3 No caso do produto apresentar, durante o período coberto pela GARANTIA LEGAL de 90 dias, algum defeito envolvendo componente(s) que não tenha(m) sido relacionado(s) ao serviço de reparo realizado e cobrado(s) acima, o(s) mesmo(s) será(ão) substituído(s) mediante o pagamento do(s) referido(s) componente(s), incluindo a mão de obra.

3 – DO PRODUTO FORA DE GARANTIA

- 3.1 O produto que der entrada na autorizada fora do período legal e contratual de garantia será reparado mediante aprovação de orçamento pelo Cliente.
- 3.1.1 A aprovação do orçamento se dará por escrito, pelo Cliente, via balcão; por telefone, mediante gravação da chamada; por SMS, whatsapp ou e-mail com descrição das peças que serão utilizadas e serviços que serão realizados.
- 3.1.2 A aprovação do orçamento confirma o aceite do Cliente aos termos de serviço apresentados neste documento.
- 3.1.3 O Cliente está ciente de que haverá cobrança de taxa de análise para diagnóstico do problema e elaboração de orçamento **para produtos fora de garantia**, oportunidade em que o valor será previamente comunicado.

4 – DA RETIRADA DOS PRODUTOS

- 4.1 A retirada do produto somente poderá ser feita pelo próprio Cliente com a apresentação da ORDEM DE SERVIÇO, que é entregue ao mesmo pela Assistência Técnica Autorizada Samsung no momento da entrada do produto.
- 4.1.1 No caso de o Cliente enviar um portador para a retirada, o mesmo deverá apresentar, além da Ordem de Serviço, procuração com firma reconhecida e estar munido de cópia do RG ou CNH (Com foto).

- A procuração deverá seguir o modelo abaixo:
- Eu, (Nome do Cliente), portadora do CPF 000.000.00-00 e ordem de serviço N. XXXXXXXX, autorizo que (Nome do Portador), portador do CPF 000.000.000-00 efetue a retirada do meu aparelho, passando a exercer o dever de guarda do produto.
- 4.2 O Cliente será informado pela Empresa sobre a finalização do reparo do produto por meio de telefone, e-mail, SMS ou outro meio de comunicação que a Assistência venha a utilizar, cabendo ao Cliente disponibilizar os meios de contato atuais e eventual canal de preferência.
- 4.2.1 O cliente autoriza a Empresa a enviar o produto pelos correios, ao endereço informado na abertura da ordem de serviço, caso não haja a retirada no prazo de 5 (cinco) dias, após comunicado de finalização do reparo (item 4.2).
- 4.3 Na hipótese de o envio pelos Correios não ser viável, decorrido o prazo de 60 dias da data de comunicação ao Cliente sobre a finalização do reparo ou da recusa do orçamento, não havendo a retirada do produto, o Cliente, por meio da assinatura do presente documento, fica ciente de que perderá a propriedade do mesmo, autorizando desde já, nesta hipótese, a destinação do bem, por parte da Empresa, incluindo a destruição e descarte do mesmo, de acordo com a legislação vigente à época, não sendo devido ao Cliente qualquer compensação ou indenização.
- 4.3.1 O prazo acima pode ser alterado de acordo com Legislação local que determine prazo divergente para descarte, cabendo assim, o prazo determinado por esta.

5 – AUTORIZAÇÃO

- 5.1 O Cliente autoriza a empresa a proceder com a desmontagem do seu Produto para efetuar a devida análise do defeito visando o diagnóstico do problema.
- 5.1.1 Para produtos fora de garantia, havendo a necessidade de substituição de componentes e/ou ajustes, estes só serão efetuados mediante prévia autorização do Cliente e aceite do orçamento apresentado.
- 5.2 O cliente concorda e autoriza a Samsung a empregar no reparo de seu produto peças ou componentes de reposição novos ou recondicionados, os quais possuirão as mesmas especificações técnicas e de qualidade de peças ou componentes novos, nos moldes previstos no artigo 21, do Código de Defesa do Consumidor.
- 5.3 O Cliente autoriza a Empresa a utilizar os dados pessoais presentes nesta Ordem de Serviço para entrar em contato, através dos meios cabíveis, informando sobre o status do reparo, evidências do produto analisado, orçamentos e quaisquer informações relevantes sobre o produto, inclusive relativas à satisfação do serviço prestado.

6 – DO PRODUTO E ACESSÓRIOS

- 6.1 É necessário o envio ou entrega de acessórios originais juntamente com o produto que será analisado pela Assistência Técnica (carregadores, cabos USB, fontes de notebooks, baterias, entre outros).
- 6.2 Se o produto for protegido com senha ou padrões, será necessário desabilitar e retirar o bloqueio antes do envio ou entrega no posto autorizado.
- 6.3 Não nos responsabilizamos pela película instalada no produto, ficando o Cliente desde logo ciente sobre a possibilidade de danos não reparáveis na película instalada.
- 6.4 Caberá ao cliente retirar do seu produto acessórios não originais antes do envio ou entrega do produto que será analisado Empresa (Chips de celular, cartões de memória, capinhas de celular, entre outros).

7 – DA RESPONSABILIDADE SOBRE DADOS

- 7.1 Caberá ao Cliente realizar cópia de segurança de todos os dados, informações e/ou aplicativos gravados no produto antes do ingresso do produto na Assistência Técnica.
- 7.2 Além do backup que obrigatoriamente deve ser realizado pelo Cliente, é dever do cliente excluir todos os dados, fotos e demais informações pessoais do usuário.
- 7.3 O Cliente fica ciente que todos os dados do aparelho, serão apagados pela Empresa para a realização do reparo, caso o Cliente ainda não os tenha apagado conforme item 7.2.
- 7.4 O Cliente está ciente e concorda que em nenhum procedimento ou reparo efetuado pela Empresa há acesso a dados pessoais do Cliente ou informações confidenciais como senhas bancárias, senhas de e-mails, etc.

Declaro estar ciente e de acordo com as cláusulas contratuais e condições do aparelho descritas acima.

CPF DO CLIENTE EXTENSO

Samsung
Guilherme

ASSINATURA CLIENTE

17/08/2026

LOCAL E DATA

Samsung Smart Xperience:
O jeito mais smart de
atender você. [Conheça:](#)



Com o app Smarthings, transforme
sua casa em um lar inteligente.
Controle seus dispositivos com seu
telefone, reduza o gasto de energia
da sua casa e automatize suas
rotinas. [Conheça mais:](#)



Ordem de Serviço:	1136652
Tipo de OS:	balcao
Cobertura:	HHP - OW
Status atual:	Aguardando Orçamento
Data Status atual:	11/08/2026 11:56:39
OS Fabricante Finalizada?:	NAO
Chamado/RNM:	4176419726
TAT:	5 Dia(s)

Outras OS(s) do serial

[1132674](#)

DETALHES DA ATENDIMENTO / ABERTURA

Data de abertura	06/08/2026 12:32:42 / Usuário: JOSY
	Nome: GUILHERME OLIVEIRA
	CPF: 043.294.683-79
Dados do cliente	Contato: (85) 985188496
	Endereço: Rua 6, 42 - Complemento:
	Bairro: Novo Oriente - Cidade: Maracanaú - CEP: 61921-070

DETALHES DO PRODUTO / DEFEITO

Fabricante	SAMSUNG GSPN
Linha de produto	Telefonia
Cód. Produto	SM-X510NLGDZTO
Nº de serie	RX2XB021GYD
Imei	0236974102147896
Defeito:	[Local do defeito: HW, SW, App][Caminho para reproduzir][Frequência
Obs. Abertura:	ARRANHÕES NA TELA, SEM DEMAIS AVARIAS VISIVEIS

DETALHES DA AVALIAÇÃO TÉCNICA

Data da avaliação	11/08/2026 11:56:39 / Técnico avaliação CARLOS EDUARDO EUFRASIO GOMES DE LIMA
Observação da Analise	durante a analise foi identificado falha nos botoes de volume,intermitente, sendo necessario a troca do gabinete traseiro(vem com o flex e os botoes volume e power)

Lista de Peças

#	Código	Peça	Qtde	Valor Venda	M.O.	Desc	Total
1	GH82-32696D	ALOJAMENTO TRASEIRO PARA MAQUINA AUTOMAT - EAN:	1	867,00	0,00	0,00	867,00
Totais				867,00	0,00	0,00	867,00
Com desconto (5%)				823,65	0,00	-	823,65 (-43,35)

Lista de Serviços:

#	Título	Valor	Desconto
1	Mao de Obra - HHP	170,00	0,00

DETALHES DO ORÇAMENTO

	Valores	Descontos
Pecas	867,00	0,00
Mão de Obra	170,00	0,00
Taxas	0,00	
Taxa Acordo	0,00	
Total Liquido	1.037,00	
Total Liquido (Com 5% desconto)	993,65(43,35)	
Total Restante	1.037,00	

[Comentários](#) [Tirar Foto](#) [Visualizar Foto](#)