

**PROCON**
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ**GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ****COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON MARACANAÚ****DADOS DO ATENDIMENTO****Número do Acompanhamento:** 25.01.0564.001.00011-3**Data/Hora de Abertura:** 07/01/2025 às 08:31:29**Credenciada:** Procon Municipal de Maracanaú - CE**Posto de Atendimento:** Procon Municipal de Maracanaú - CE**Técnico do Atendimento:** LUCAS RODRIGUES FREIRE**Origem do Atendimento:** Presencial**DADOS DO CONSUMIDOR****Nome do Consumidor:** CRISTIANA PEREIRA MARQUES**CPF do Consumidor:** 658.482.413-68**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	25.01.0564.001.00011-301
B2X CARE SERVICOS TECNOLOGICOS LTDA	B2X CARE SERVICOS TECNOLOGICOS LTDA.	09.066.241/0009-65	25.01.0564.001.00011-302

DADOS DA RECLAMAÇÃO**Como Comprou/Contratou:** Loja física**Área:** Produtos de Telefonia e Informática**Assunto:** Aparelho celular**Problema:** Produto danificado / não funciona - Falta de assistência técnica / falta de informações sobre assistência técnica**Relato:**



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

**COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR –
PROCON MARACANAÚ**

Relata a parte consumidora que possui um aparelho celular da Samsung, modelo (S22) SM-S901EZWRT0, o qual estava apresentando dificuldades para carregar, ligando-se apenas quando conectado à fonte de energia. A consumidora, então, no dia 18/11/2024, dirigiu-se a uma loja da Samsung localizada no shopping de Maracanaú, onde foi informada de que o único problema estava na bateria, que estava inchada. A reclamante cogitou solicitar o reparo, mas foi informada de que o técnico estava de férias e só retornaria no dia 02/12/2024. Foi-lhe sugerido que procurasse uma autorizada da empresa, o que foi feito no dia seguinte, na autorizada localizada na Avenida Rui Barbosa, 2727, loja 02, Fortaleza. No local, o aparelho foi analisado, e constatou-se que o problema seria resolvido com a substituição da bateria. Como o produto estava fora da garantia, o valor do reparo foi orçado em R\$ 479,00 (quatrocentos e setenta e nove reais), e a forma de pagamento foi via cartão de crédito, parcelado em 4 vezes. A reclamante afirma que ficou aproximadamente 4 horas aguardando a finalização do serviço, mas ao receber o aparelho, foi informada de que havia um pequeno risco na tela. A consumidora negou que o risco já estivesse presente, mas a situação ficou no impasse, com a palavra dela contra a do funcionário. Uma das soluções sugeridas pelo funcionário foi reverter a troca da bateria e levar o aparelho a outra autorizada. No entanto, como o pagamento já havia sido efetuado, a consumidora recusou essa opção, levando o aparelho de volta para casa e informando que buscaria seus direitos posteriormente. Ao chegar em casa, o aparelho desligou completamente, embora ainda recebesse notificações e chamadas. No dia seguinte, sua filha entrou em contato com a autorizada, que orientou a realizar um teste e, caso o aparelho não voltasse a funcionar, deveria retornar à loja. Após seguir as instruções, no dia seguinte à noite, o aparelho voltou a ligar, e o risco na tela não apareceu mais. Porém, no mesmo dia, a consumidora ligou para a Samsung e foi informada de que a empresa não se responsabilizaria pelo serviço, pois a consumidora estava ciente do risco na tela e optou por não resolvê-lo, solicitando apenas o reparo da bateria. Até a presente data, o risco na tela ainda persiste e tem se tornado cada vez mais visível. Por não ter obtido êxito em sua solicitação, a consumidora precisou adquirir um novo aparelho celular e, por esse motivo, procurou a sede deste órgão, a fim de buscar uma solução pacífica e eficaz para o seu problema.

Pedido: Diante do exposto, a consumidora requer uma retratação pelo valor pago pelo conserto, bem como a substituição do aparelho por outro em perfeito estado.

TRATATIVAS

07/01/2025 - **Audiência**

Situação: Aberta