



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

**TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA**

**Número de Atendimento:** 2601056400100036301

**Data de retorno do consumidor(a):** 26/01/2026

**Horário:** 10:00h

**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

**DADOS DO FORNECEDOR**

**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:**

**DOS FATOS**

O(A) consumidor(a) acima qualificado comparece a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e, na presença do(a) servidor(a) abaixo qualificado, apresenta os seguintes fatos:

**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.



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

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.

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

Ante o acima exposto, a Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), no uso de suas atribuições legais conferidas pela Lei Municipal nº 2.084 de outubro de 2013, bem como no parágrafo 1º do artigo 33, do Decreto 2.181/97, REQUER, no prazo de 10 (dez) dias corridos, que seja apresentada resposta eletrônica, com informações POR ESCRITO, a este Órgão ou solução para a questão acima descrita diretamente ao(a) consumidor(a). Na impossibilidade de atendimento ao pedido supra, este Procon requer, no mesmo prazo, resposta eletrônica acerca da negativa, nos termos que dispõe o art. 26, I, do Código de Defesa do Consumidor. Decorrido o prazo, poderá este Órgão instaurar processo administrativo (reclamação) para apurar eventual infração à Lei 8.078/90, bem como, posteriormente, apreciar a fundamentação desta reclamação para efeito de inclusão do nome do fornecedor nos Cadastros Municipal, Estadual e Federal de Reclamação Fundamentada, nos termos que dispõe o art. 44 do CDC. Adverte, por fim, que a ausência de manifestação no prazo concedido ensejará a apuração de eventual crime de desobediência, nos termos dos arts. 55 e 56 do CDC e 330 do Código Penal.

Maracanaú/CE, 14 de Janeiro de 2026 .



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

---

**Daniela Pinheiro Bezerra de Farias**  
**Diretora Executiva**  
**PROCON - MARACANAÚ**

---

**ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente**

Ciente e de acordo:

---

Rebeca Esther Santos Serafim - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): \_\_\_\_\_