



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

TERMO DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Número de Atendimento: 26.01.0564.001.00018-301

Reclamante: Alexandre Bezerra Ferreira, **CNPJ/CPF:** 893.880.383-04, **Endereço:** Antônio Alves de Lacerda, nº 492, **Bairro:** Jereissati II, **Cidade:** Maracanaú – CE, **CEP:** 61.901-090, **Telefone:** (85) 98854-6092, **E-mail:** alexandre.ferreira11@hotmail.com

Reclamada: Samsung Eletrônica da Amazônia LTDA, CPF/CNPJ: 00.280.273/0001-37, **Endereço:** Avenida João Carlos da Silva Borges, nº 1240, **Bairro:** Vila Cruzeiro, **Cidade:** São Paulo – SP, **CEP:** 04.726-002, **Telefone:** 115644000.

Aos 19 de janeiro de 2026 às 11h00, na sala de audiência do Procon Municipal de Maracanaú, Órgão da Prefeitura Municipal de Maracanaú, perante o conciliador **Antonio José De Vasconcelos Silva**, compareceram a parte reclamante acima qualificada, e o preposto da parte reclamada, o sr. Pablo Lima Sarruf, inscrita no CPF de nº 107.470.707-92, este último com presença virtual.

Aberta a audiência e facultada a palavra a parte reclamante, este reitera os termos da reclamação inicial e manifesto total discordância com a resposta da Reclamada. A empresa limitou-se relatar que o equipamento não foi encaminhado a assistência técnica, contudo em reclamação aberta na plataforma Consumidor.GOV, a mesma já havia informado que o procedimento seria buscar assistência e custear o reparo conforme o orçamento disponibilizado, limitando-se ainda a dizer que a garantia contratual de 12 meses estava vencida, ignorando deliberadamente o instituto do Vício Oculto, previsto no Art. 26, §3º do CDC, e a Teoria da Vida Útil do Bem, amplamente aceita pelo STJ.

É inadmissível que um produto da linha Premium (Galaxy Tab S9 Plus), adquirido por mais de R\$ 5.500,00, apresente o descolamento integral da tela com pouco tempo de uso. Tal defeito não decorre de desgaste natural ou mau uso, mas sim de uma falha de fabricação/projeto (má qualidade dos adesivos ou vedação), o que caracteriza vício oculto que só se manifestou após o prazo de garantia contratual.

A responsabilidade do fornecedor não se encerra com o término da garantia contratual se o defeito surge em um componente que deveria durar por anos (Expectativa de Durabilidade). Portanto, a recusa da empresa em realizar o reparo gratuito viola o Art. 18 do CDC.

Diante da ausência de proposta de solução por parte da Samsung, dou por encerrada a fase administrativa, requerendo que este Procon encaminhe o caso a análise jurídica e aplicação de multa, e informo que buscarei a tutela jurisdicional no Juizado Especial Cível para pleitear a restituição do valor pago e danos morais pelo descaso e perda de tempo útil.

Facultada a palavra ao preposto da empresa reclamada, este PRODUTO NÃO ENCAMINHADO PARA ASSISTÊNCIA TÉCNICA. Primeiramente, devemos destacar que o produto em questão ainda não foi devidamente encaminhado para avaliação de uma Assistência técnica credenciada. Sabe-se que, verificado um vício no produto, seja de quantidade ou qualidade por inadequação, o consumidor, à sua escolha, pode exigir a substituição do bem, restituição do valor pago ou o abatimento proporcional no preço, desde que não sanado o vício em até 30 (trinta) dias pelo fabricante.

No caso em questão, entretanto, o trintídio legal não foi observado, uma vez que a parte Reclamante alega que o produto adquirido apresentou vício de qualidade, mas em nenhum momento o encaminhou para assistência técnica autorizada, obstando a identificação e possível reparo do suposto vício por parte da fabricante, conforme explana o art. 18, do Código de Defesa do Consumidor.

Como se percebe, se não oportunizado o exame e o eventual reparo do produto à fabricante, no caso a Reclamada Samsung, não se pode cogitar da existência do dever de oferecer uma das alternativas previstas no artigo 18 do Código de Defesa do Consumidor.

Ademais, somente com a avaliação da assistência técnica credenciada pela Samsung é que se poderia chegar à conclusão de que o alegado vício, caso realmente exista, guarda relação com sua fabricação, sem que tenha a parte Reclamante trazido qualquer resquício probatório mínimo nesse sentido.

No caso concreto, a parte Reclamante não encaminhou o equipamento para reparo, de modo que se constata a ausência de pretensão resistida por parte da Fabricante, que sequer pôde avaliar os alegados vícios do produto (o que é feito nas Assistências Técnicas ou Centros de Reparo),

Cumpra esclarecer, que a Samsung possui uma ampla rede de Assistências Técnicas autorizadas espalhadas por todo o território nacional, que proporcionam um atendimento rápido e eficiente (assistência de balcão), bem como possibilita ao consumidor o envio do produto por Correios (serviço pick up), para todas as cidades do país. Além disso, caso o produto não possa ser transportado, é realizada a assistência a domicílio.

Cabe elucidar que a Reclamada confia plenamente no que será demonstrado e provado adiante e passa a se manifestar sobre a queixa registrada, já Observações:

SUBSIDIO NEGATIVO - O produto em questão ainda não foi devidamente encaminhado para avaliação de uma Assistência técnica credenciada. que todas as alegações arguidas na reclamação pelo reclamante estão de certa forma distorcidas dos fatos. Sumariada a pretensão, em que pese o esforço do reclamante no sentido de demonstrar o suposto dano, direito algum lhe assiste, estando, pois, a presente reclamação fadada ao insucesso, conforme evidenciado nesta resposta. Requer, portanto que, seja deferido o pleito a favor da parte Samsung LTDA, sem que haja prejuízos a mesmas, atendendo a Legislação Pátria Vigente. Termos que, pede Deferimento.

DO CONCILIADOR:

Informo que durante ato o preposto da parte reclamada apresentou esclarecimentos a respeito da demanda da parte autora, informando que como não houve o envio do produto para assistência técnica em tempo hábil, não proposta de acordo a ser apresentada. Ressalto ainda foi juntado aos autos pelo referido preposto da parte reclamada carta de preposto e defesa.

Ante o exposto, e NÃO HAVENDO ACORDO entre as partes presentes a esta audiência de conciliação, encaminho a presente reclamação ao Setor Jurídico para análise, determinação e demais atos que entender necessários.

Nada mais para constar no momento, encerra-se este ato, assinando o presente termo de audiência o conciliador, a reclamante e o preposto da reclamada.

Documento assinado digitalmente
gov.br ANTONIO JOSE DE VASCONCELOS SILVA
Data: 19/01/2026 11:29:27-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Maracanaú/CE, 19 de janeiro de 2026.

Antonio **José de Vasconcelos** Silva
Conciliador Procon Maracanaú

PRESENÇA VIRTUAL
Alexandre Bezerra Ferreira (Reclamante)

PRESENÇA VIRTUAL
Pablo Lima Sarraf (Preposto)
Samsung Eletrônica da Amazônia LTDA (Reclamada)



Metajur



Alexandre Ferreira



Antônio J. de Vasconcelos Silva

PROCESSO: 2601056400100018... X

...a respeito do projeto para a qualidade dos adesivos ou vedação), o que caracteriza vício oculto que só se manifestou após o prazo de garantia contratual. A responsabilidade do fornecedor não se encerra com o término da garantia contratual se o defeito surge em um componente que deveria durar por anos (Expectativa de Durabilidade). Portanto, a recusa da empresa em realizar o reparo gratuito viola o Art. 18 do CDC. Diante da ausência de proposta de solução por parte da Samsung, dou por encerrada a fase administrativa, requerendo que este Procon encaminhe o caso análise jurídica e aplicação de multa, e informo que buscarei a tutela jurisdicional no Juizado Especial Cível para pleitear a restituição do valor pago e danos morais pelo descaso e perda de tempo útil.

Metajur 11:16



Preposto Samsung LTDA: Pablo Lima Sarruf / CPF: 107.470.707-92

Enviar uma mensagem

