



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.08.0564.001.00034-3

Data/Hora de Abertura: 12/08/2026 às 11:37:17

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: SÁVIO HENRIQUE JORGE DE OLIVEIRA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: Ana Livia Sousa da Silva

CPF do Consumidor: 080.074.863-80

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	26.08.0564.001.00034-301
B2X CARE SERVICOS TECNOLOGICOS LTDA	B2X CARE SERVICOS TECNOLOGICOS LTDA.	09.066.241/0009-65	26.08.0564.001.00034-302

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Internet

Área: Produtos de Telefonia e Informática

Assunto: Tablet

Problema: Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia

Relato:



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

A consumidora relata que, há aproximadamente um ano, realizou a aquisição de um aparelho da reclamada, qual seja, um Tablet Galaxy S9 FE, na cor verde, com tela de 10,9", 128 GB de armazenamento e 6 GB de memória RAM.

Informa que adquiriu o produto com garantia de um ano e que, após determinado período de utilização, constatou a existência de vício no aparelho. Segundo relata, o produto passou a apresentar falha no botão responsável pelo controle do volume, não sendo possível reduzir o volume por meio do referido comando.

Diante do problema, a consumidora encaminhou o aparelho à assistência técnica autorizada. Na ocasião, a assistência técnica não teria identificado o vício apresentado, realizando apenas uma atualização do sistema operacional do aparelho, conforme Ordem de Serviço nº 4176014932. Após o atendimento, foi entregue à consumidora a respectiva via da ordem de serviço, na qual constava a prorrogação da garantia pelo prazo de 90 dias, a contar da data de retirada do produto pela consumidora.

A medida, contudo, teria solucionado o problema apenas temporariamente. Após determinado período, o vício reapareceu, razão pela qual a consumidora recorreu novamente à assistência técnica autorizada. Dessa vez, a assistência teria constatado o vício no produto e informado que seria necessária a substituição de um componente relacionado ao botão de controle de volume do aparelho, apresentando orçamento no valor de R\$ 1.037,00 para o reparo do equipamento, conforme Ordem de Serviço nº 4176419726.

A cobrança causou estranheza à consumidora, uma vez que, na via da ordem de serviço anteriormente entregue, constava a informação de que não seria cobrado qualquer valor caso o problema persistisse, conforme já mencionado.

Posteriormente, após informar à assistência técnica que não concordava com a cobrança do orçamento, a consumidora entrou em contato com a central de atendimento da reclamada e relatou a situação. Contudo, segundo informa, a central limitou-se a comunicar que seria necessário aplicar apenas um desconto proporcional ao valor pago pela aquisição do produto. Além disso, a assistência técnica teria informado que a garantia abrangeria somente a substituição dos componentes anteriormente trocados.

A consumidora ressalta, entretanto, que já havia informado acerca da persistência do problema e do fato de que, no primeiro atendimento, a própria assistência técnica autorizada não havia identificado o vício apresentado no aparelho.

Diante da ausência de solução administrativa para a demanda, a consumidora recorreu a este órgão para buscar a resolução da controvérsia.

Pedido: Dessa forma, a consumidora requer o reparo do produto, em razão do vício de qualidade apresentado, sem a cobrança de qualquer valor adicional, de modo que o aparelho seja devidamente consertado e colocado em adequado funcionamento.



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

TRATATIVAS

12/08/2026 - **Audiência**

Situação: Aberta