

PROCESSO F.A Nº: 2607056400100068301**RECLAMANTE:** ELIANDRO FERREIRA DA SILVA **CPF:** 036.251.303-19**RECLAMADA:** SAMSUNG ELETRÔNICO DA AMAZÔNIA LTDA **CNPJ:** 00.280.273/0001-37

DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor ELIANDRO FERREIRA DA SILVA em face do fornecedor SAMSUNG ELETRÔNICO DA AMAZÔNIA LTDA, através da qual expõe que em abril de 2026, de televisor Samsung de 32 polegadas, que apresentou vício após aproximadamente 15 dias de uso, permanecendo sem imagem e emitindo apenas som. O produto foi encaminhado à assistência técnica autorizada, que, após cerca de cinco dias, informou a inexistência de reparo, comprometendo-se a realizar a substituição por novo aparelho no prazo de 10 dias úteis. Contudo, o prazo não foi cumprido, sendo posteriormente informado que a demora decorreria do envio de modelo diverso pela fabricante. Em junho de 2026, foi prometida a substituição por aparelho de 43 polegadas, sem, contudo, a indicação de prazo concreto para cumprimento. Apesar das reiteradas tentativas de solução administrativa, o consumidor permaneceu sem atendimento definitivo, caracterizando demora excessiva na solução do vício do produto e falha na prestação do serviço, razão pela qual registrou boletim de ocorrência e buscou este órgão para adoção das medidas cabíveis. Diante dos fatos narrados, requer o consumidor a entrega de uma televisão nova de 43 polegadas.

Após minuciosa análise dos autos, verificou-se que o consumidor apresentou manifestação junto a este órgão de Proteção e Defesa do Consumidor, solicitando o arquivamento do presente processo em virtude do êxito obtido em sua demanda, tendo celebrado um Acordo Extra Procon com o fornecedor antes da data da audiência, conforme documento acostado, às fls.45. Em razão do êxito obtido na demanda, caracteriza-se a presente reclamação como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**. Faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 19 de agosto de 2026.


SAMARA THEREZA REBOUÇAS FRAGA
Estagiária Setor Jurídico
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando o **ACORDO EXTRA PROCON** celebrado entre as partes, conforme consta na Manifestação Administrativa do fornecedor, às fls. 45, determino que sejam adotados os procedimentos de praxe para o arquivamento da presente reclamação, classificando-a como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 19 de agosto de 2026.

DANIELA PINHEIRO
BEZERRA DE
FARIAS:79988784449

Assinado de forma digital por
DANIELA PINHEIRO BEZERRA
DE FARIAS:79988784449
Dados: 2026.09.02 13:17:54
+03'00'

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú