

7182479364

DELIVERY

DATA

RG

NOME

OBSERVAÇÕES

RECEBEMOS DE SAMSUNG AMAZONIA LTDA OS PRODUTOS CONSTANTES NA NOTA FISCAL AO LADO

ASSINATURA / CARIMBO

Nf-e

Nº: 000756946

SERIE 015

FL. 1/1

Data de Emissão

18.08.2023

SAMSUNG

SAMSUNG ELETRONICA DA AMAZONIA LTDA

AV. DOS OITIS 1460

MANAUS - AM - CEP 69007-002

Tel.: 9240091099

Fax:

DANFE

DOCUMENTO AUXILIAR DE

NOTA FISCAL ELETRÔNICA

0 - ENTRADA

1 - SAIDA

1

Nº 000756946

SERIE

FOLHA

15

1 / 1

CONTROLE DO FISCO

CHAVE DE ACESSO

1323 0800 2802 7300 0137 5501 5000 7569 4615 0476 1135

Consulta de autenticidade no portal nacional da NF-e

www.nfe.fazenda.gov.br/portal ou no site da Sefaz Autorizadora

Protocolo de autorização de uso

113232509773677 2023.08.18 01:32:44

NATUREZA DA OPERAÇÃO

VENDA DE PRODUCAO / SAIDA ARMAZ. GERAL

INSCRIÇÃO ESTADUAL

06.200.260-0

INSC. EST. SUBST. TRIB.

CNPJ

00.280.273/0001-37

DESTINATÁRIO/REMETENTE

NOME / RAZAO SOCIAL

Alexandre Bezerra Ferreira

CNPJ / CPF

893.880.383-04

DATA DA EMISSAO

18.08.2023

ENDEREÇO

Rua Francisco Firmino 18 altos Vizi nho a Churrascaria do Barbosa

BAIRRO / DISTRITO

Centro

CEP

61900-120

DATA ENTRADA / SAIDA

18.08.2023

MUNICIPIO

Maracanau

FONE / FAX:

+5585988546092

UF

CE

INSCRIÇÃO ESTADUAL

HORA DA ENTRADA / SAIDA

01:32

FATURA

FATURA

CÁLCULO DO IMPOSTO

BASE DE CÁLCULO ICMS

0.00

VALOR ICMS

0.00

BASE DE CALCULO ICMS / ST

0.00

VALOR ICMS SUBSTITUIÇÃO

0.00

VALOR TOTAL DOS PRODUTOS

5,579.10

VALOR DO FRETE

0.00

VALOR DO SEGURO

0.00

DESCONTO

0.00

OUTRAS DESPESAS ACESSORIAS

0.00

VALOR TOTAL DO IPI

0.00

VALOR TOTAL DA NOTA

5,579.10

TRANSPORTADOR/VOLUMES TRANSPORTADOS

NOME / RAZÃO SOCIAL

SAMSUNG SDS GLOBAL SCL LATIN

FRETE POR CONTA

0 - EMITENTE

1 - DESTINATARIO

0

COD. ANTT

PLACA DO VEICULO

UF

SP

CNPJ / CPF

24.574.383/0005-01

ENDREÇO

AV ANTONIO CANDIDO MA 3100, PARTE 2

MUNICIPIO

CAJAMAR

UF

SP

INSCRICAO ESTADUAL

241074092111

QUANTIDADE

1

ESPECIE

Caixa

MARCA

NUMERO

PESO BRUTO

0.330

PESO LIQUIDO

0.220

LOCAL DE ENTREGA

LOCAL DE RETIRADA

DADOS DO PRODUTO/SERVIÇO

COD.PROD.	DESCRICAO DOS PRODUTOS / SERVICOS	NCM	CST	CFOP	UNID.	QUANT.	VLR UNIT	VLR TOTAL	BASE ICMS	VLR ICMS	VLR ICMS ST	VLR IPI	Aliq ICMS	Aliq IPI
SM-X810NZAHZTO	MICROCOMP. "TABLET PC" Tab S9+ DCR: 2023/23958-8	84713012	441	6105	PC	1.000	5,579.100000	5579.10	0.00			0.00	0.00	0.00

DADOS ADICIONAIS

INFORMACOES COMPLEMENTARES:

STD-1352970822809-01 ISENT0 DE IPI CONFORME ART. 9 DO DECRETO-LEI 288/67. *Merc.sairá do Arm. Geral Samsung SDS Global SCL Latin Am. Log LTDA-Av Antonio Candido Machado, 3100 - Parte 1 Jordanesia - 07776-415 Cajamar-SP CNPJ:24.574.383/0002-50- I.E.: 241.068.631.111 Autoriz. ATO DECLARATORIO Nº - 102/2023-DETRI/SER/SEFAZ PROCESSO Nº 01.01.014101.111003/ 2023-00 - SEFAZ Portaria Suframa nº 845/2021. PPB PI/MDIC/MCT N.7/2019. *Mercadoria produzida na Zona Franca de Manaus REF.DOC: 5913487151 SO/PO: 1137887913 DELIVERY: 7182479364 PED.CLIENTE: 10031207 O ICMS próprio no valor de R\$ 390.54 está destacado na NF de remessa emitida pelo Armazém Geral e integra o valor da venda/operação. Cubagem: 0,008 m3 VALOR ICMS PARTILHA DESTINO: 613.70 IMEI/SERIAL: RX2W800R42Y DOCNUM: 1023183535

RESERVADO AO FISCO

Ministério Público do Estado do Ceará - DECON/CE
Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor - DECON/CE

PROTOCOLO DA RECLAMAÇÃO: 2025.11/00012729200
DATA DE ABERTURA: 30/11/2025
DATA DA FINALIZAÇÃO: 02/01/2026
SITUAÇÃO: Finalizada avaliada
AValiação DA RESPOSTA: Não Resolvida

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome: Alexandre Bezerra Ferreira
CPF: 893.880.383-04
Endereço: Avenida IX, 492, Bairro Jereissati II, Cidade Maracanaú/CE - CEP 61901-090
Telefone: (85) 98854-6092 Celular: (85) 99675-8831
E-mail: alexandre.ferreira11@hotmail.com

DADOS DO FORNECEDOR

Samsung
CNPJ: 00.280.273/0001-37 - Samsung Eletrônica da Amazônia Ltda.
Endereço: Avenida dos Oitis, Distrito Industrial NR 1460, Bairro Distrito Industrial I, Cidade Manaus/AM - CEP 69075-842
Telefone:

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Internet
Área: Produtos de Telefonia e Informática
Assunto: Tablet
Problema: Risco, dano físico ou mal estar decorrente da prestação do serviço/utilização do produto

DESCRIÇÃO DA RECLAMAÇÃO

Adquiri um tablet Samsung Galaxy Tab S9 Plus em agosto de 2023. O produto sempre foi usado com cuidado, sem quedas ou danos. Recentemente, de forma repentina, a tela descolou completamente do aparelho. Ao abrir a capa magnética original que já acompanha o equipamento a tela veio junto, sem qualquer indício de mau uso. Pesquisando no Samsung Members e em sites de reclamações, verifiquei diversos casos idênticos, indicando tratar-se de vício oculto, conforme art. 26, §3º, do Código de Defesa do Consumidor, já que o defeito só se manifestou hoje 30/11/2025 e é incompatível com a durabilidade do equipamento, o tempo de uso e com a qualidade esperada de um produto premium no valor de R\$ 5.579,10

Informações Adicionais

Nota Fiscal: 756946
Data da Compra/Utilização do Serviço: 18/08/2023
Marca/Modelo/Fabricante: TabletPC S9+/Samsung

PEDIDO À EMPRESA

Diante disso, solicito a solução adequada: reparo gratuito, ou, caso inviável, substituição do equipamento ou reembolso, pois o problema decorre de falha de fabricação (vício oculto) e não de uso inadequado.

Ministério Público do Estado do Ceará - DECON/CE
Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor - DECON/CE

Visualizada pelo fornecedor

Data 02/12/2025 Autor Samsung
(Sem Detalhes)

Complemento da reclamação

Data 02/12/2025 Autor Samsung
Olá Alexandre , boa tarde!

Espero que esteja bem!
Agradeço a oportunidade de avaliar sua manifestação!

Eu sou a Jociene e vou iniciar seu atendimento sob o protocolo: 3102694828 .

Para este canal nosso principal meio de comunicação será o campo complemento através dessa plataforma, assim reforço que cada interação realizada você receberá um e-mail te alertando do recebimento de nova interação.

Telefone: 0800 941 2880 | Ramal: 107467
E-MAIL: consumidor@samsungsrv.com.br
Cordialmente
Samsung Eletrônica da Amazônia

Data 02/12/2025 Autor Samsung
Olá Alexandre, boa tarde!

Espero que esteja bem!
Agradeço a oportunidade de avaliar sua manifestação!
Deixamos registrado aqui que sua manifestação está sendo avaliada pela Assistência Técnica.
Em breve, teremos retorno e poderemos te atualizar quanto aos próximos passos de seu atendimento.
Se tiver alguma dúvida, nos avise que te daremos o suporte necessário!

Protocolo: 3102694828

Em caso de dúvidas e maiores esclarecimentos solicitamos o retorno através dos canais de atendimento listados abaixo.
Telefone: 0800 941 2880 | Ramal: 107467
E-MAIL: consumidor@samsungsrv.com.br
Cordialmente
Samsung Eletrônica da Amazônia.

Complemento da reclamação

Data 08/12/2025 Autor Alexandre Bezerra Ferreira

Prezada Jociene,
Agradeço o registro do protocolo 3102694828.
Entretanto, reitero que o meu aparelho, um Tablet Samsung Galaxy Tab S9 Plus (adquirido em ago/2023), apresentou um vício oculto (tela descolada) incompatível com a durabilidade esperada de um produto premium e que, conforme pesquisa, é um problema recorrente.
Meu objetivo aqui é somente a solução do problema e não apenas o registro.
Portanto, solicito que a área técnica finalize a avaliação com urgência e me informe que próximos passos concretos devo realizar.
Se será dada uma autorização para envio do equipamento para análise técnica, com código de postagem e logística reversa. Ou a solução proposta para o vício oculto (reparo, substituição ou reembolso), em observância ao Art. 26, §3º, e Art. 18 do Código de Defesa do Consumidor.
Aguardo uma resposta conclusiva e um plano de ação para a solução da minha demanda. Grato!

Resposta do fornecedor

Ministério Público do Estado do Ceará - DECON/CE - Endereço: Rua Barão de Aratanha, 100, Bairro Centro, Cidade Fortaleza/CE - CEP 60050-070

Ministério Público do Estado do Ceará - DECON/CE
Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor - DECON/CE

Data 09/12/2025 Autor Samsung
São Paulo, 09 de dezembro de 2025.

Reclamante: ALEXANDRE BEZERRE FERREIRA
Produto Modelo: SM-X818UZAATT

SAMSUNG ELETRÔNICA DA AMAZÔNIA LTDA.

Olá Alexandre,

Informamos que a tratativa de seu protocolo sob o número 3102694828 está em análise.

Estamos acompanhando e iremos posicioná-lo a cada informação, para que possamos oferecer a melhor solução para sua manifestação.

Por ora, orientamos que não avalie essa plataforma de reclamação até o término do processo, a fim de garantir um cenário de comunicação transparente, e mais importante, assegurar a satisfação máxima em seu atendimento.

Agradecemos sua compreensão e paciência, e solicitamos gentilmente, que aguarde nosso contato para atualização acerca de sua demanda, e demais informações pertinentes e necessárias para conclusão do seu caso.

Atenciosamente,
Samsung Eletrônica da Amazônia

Complemento da reclamação

Data 17/12/2025 Autor Samsung
Olá, Alexandre!

Espero que esteja bem!

Concluimos análise de sua manifestação sob o protocolo: 3102694828

Identificamos que o aparelho mencionado ultrapassou o período de 12 meses, lembrando que a garantia de seu produto é de 12 meses a contar da data de compra, para problemas de origem funcional.

Esclarecemos que o aparelho adquirido é passível de reparo em qualquer posto autorizado, após o termino da garantia, mediante aprovação de orçamento.

Ratificamos que o reparo sem custos somente é realizado para problemas de origem funcional durante o período de garantia, conforme termo de garantia que acompanha o produto na aquisição, com isso, posterior ao período de garantia, o reparo é realizado com aprovação de orçamento em qualquer posto autorizado pela fabricante a realização do reparo.

Acreditamos que os esclarecimentos sobre sua manifestação foram prestados, mas se tiver qualquer dúvida, estamos aqui para te ajudar.

T 0800 941 2880 | Ramal: 107252

Atenciosamente,
Samsung Eletrônica da Amazônia

Data 17/12/2025 Autor Alexandre Bezerra Ferreira

Deixo aqui manifestada minha total discordância com a resposta apresentada, a Samsung ignora o conceito de Vício Oculto (Art. 26, §3º do CDC), que é o cerne desta reclamação.

A garantia de 12 meses citada pela empresa é a contratual. No entanto, o Código de Defesa do Consumidor estabelece que, em caso de vício oculto em bens duráveis, o prazo decadencial inicia-se no momento em que o defeito fica evidenciado. O descolamento repentino da tela, sem qualquer sinal de queda ou mau uso, é um defeito de fabricação, inclusive, vício este, reclamado por outros usuários do modelo do produto reclamado.

É inadmissível e desarrazoado que um produto de categoria 'Premium', que custou R\$ 5.579,10, tenha uma vida útil tão

Ministério Público do Estado do Ceará - DECON/CE - Endereço: Rua Barão de Aratanha, 100, Bairro Centro, Cidade Fortaleza/CE - CEP 60050-070

Ministério Público do Estado do Ceará - DECON/CE
Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor - DECON/CE

curta. A jurisprudência do STJ entende que o fornecedor responde por vícios surgidos após a garantia contratual, desde que o produto esteja dentro de sua vida útil estimada, estamos tratando aqui da Responsabilidade Civil Objetiva do Fornecedor. Um tablet desta categoria deve durar muitos anos.

O defeito relatado (descolamento espontâneo da tela) indica falha na adesivagem ou vício de projeto, o que caracteriza falha de fabricação e não desgaste natural.

Diante do exposto, reitero o pedido de reparo sem custos, em conformidade com o CDC e a jurisprudência dos tribunais.

Caso a empresa persista em condicionar a solução ao pagamento de orçamento, informo que esta reclamação servirá como prova para abertura de processo no Juizado Especial Cível (JEC), onde pleitearei não apenas o conserto, mas danos morais pelo descaso com o consumidor.

Avaliação do consumidor

Data 02/01/2026 Autor Alexandre Bezerra Ferreira

Resolvida: Não

Nota de Avaliação: 1

Texto de Avaliação: A empresa Samsung não levou em consideração a reclamação devidamente fundamentada no código de defesa do consumidor e limitou-se a dar respostas padrões de cunho genérico sem apresentar solução para o objeto da reclamação.

Andamento

Data	Descrição	Autor	Anexos
30/11/2025	Abertura da reclamação	Alexandre Bezerra Ferreira	Nota Samsung.pdf
02/12/2025	Visualizada pelo fornecedor	Samsung	Não há anexos.
02/12/2025	Complemento da reclamação	Samsung	Não há anexos.
02/12/2025	Complemento da reclamação	Samsung	Não há anexos.
08/12/2025	Complemento da reclamação	Alexandre Bezerra Ferreira	Não há anexos.
09/12/2025	Resposta do fornecedor	Samsung	Não há anexos.
17/12/2025	Complemento da reclamação	Samsung	Não há anexos.
17/12/2025	Complemento da reclamação	Alexandre Bezerra Ferreira	Não há anexos.
02/01/2026	Avaliação do consumidor	Alexandre Bezerra Ferreira	Não há anexos.