



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.09.0564.001.00050-3

Data/Hora de Abertura: 12/09/2025 às 10:36:28

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: JONATHA ANDRADE DE QUEIROZ NOBRE

CPF do Consumidor: 959.221.993-15

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	25.09.0564.001.00050-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Produtos de Telefonia e Informática

Assunto: Aparelho celular

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

Relato:

O consumidor adquiriu um aparelho Samsung Galaxy S22 Plus em 03 de agosto de 2022. Após a instalação de uma atualização de sistema em julho de 2025, o dispositivo apresentou uma linha verde vertical na tela. Embora essa linha tenha desaparecido após alguns dias, ela voltou a surgir no dia 21 de agosto, desta vez na cor rosa, permanecendo de forma contínua desde então.



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

Diante do ocorrido, o consumidor buscou informações e constatou diversos relatos semelhantes envolvendo aparelhos da linha S da Samsung, todos com o mesmo defeito surgindo após atualizações de sistema. O consumidor acredita que existe um vício oculto e ressalta que o aparelho encontra-se em perfeitas condições físicas, sem qualquer dano causado por mau uso.

O dispositivo foi encaminhado à assistência técnica autorizada da Samsung, e o consumidor também entrou em contato com o suporte da central de atendimento para solicitar a substituição da tela sem custos. No entanto, recebeu a seguinte resposta:

"Após a análise do seu pedido, informamos que o produto mencionado está fora do período de garantia. Portanto, o reparo será realizado apenas com a aprovação do orçamento. Lamentamos não poder atender à sua solicitação neste momento."

Discordando da resposta da reclamada, o consumidor se dirigiu até a sede deste órgão para uma solução eficaz.

Pedido: Diante dos fatos apresentados e considerando o vício oculto reconhecido por diversos consumidores em situações semelhantes, solicita-se o reparo imediato e sem custos do aparelho, que ainda se encontra sob a posse da assistência autorizada.

TRATATIVAS

12/09/2025 - **Carta**

Situação: Aberta