

PROCESSO F.A Nº: 25.10.0564.001.00003-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora SIDCLEA LIMA FERREIRA em face do fornecedor SAMSUNG ELETRÔNICA DA AMAZÔNIA LTDA., através da qual expõe que adquiriu um celular Samsung Galaxy A06 5G na loja do fornecedor, após 15 dias de uso, o aparelho passou a apresentar travamentos, falhas no carregamento e rápida perda de bateria, culminando em pane total. Entretanto, encaminhado a assistência técnica, foi informada de suposta oxidação na entrada do carregador e teve o reparo negado pela garantia, sendo apresentado orçamento de R\$ 1.887,00 reais. Contudo, a consumidora contestou a negativa, afirmando que sempre utilizou o produto com zelo e que o vício não decorre de mau uso. Diante dos fatos narrados, a consumidora solicitou a reparação do aparelho sem ônus, ou, alternativamente, a restituição integral do valor pago.

Após análise dos autos, constatou-se que a empresa reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação, da instauração do processo administrativo, da apresentação de defesa e da designação de audiência de conciliação entre as partes. Contudo, conforme se extrai do Termo de Audiência de Conciliação, às fls. 23 dos autos, o fornecedor esclareceu que se compromete a arcar integralmente com as despesas relativas ao reparo do aparelho celular. A consumidora, por sua vez, informou que o dispositivo já se encontra na assistência técnica há dois meses. Diante disso, o fornecedor requereu a indicação dos dados bancários da consumidora para prosseguimento dos trâmites necessários. Durante a audiência, a consumidora manifestou expressamente sua concordância, aceitando integralmente a proposta de acordo apresentada pela parte reclamada.

Tendo em vista que o fornecedor atendeu integralmente a solicitação do consumidor, ao apresentar proposta de acordo ao reparo do aparelho celular, conclui-se a caracterização da 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, 03 de dezembro de 2025.

KARLYANE BARROS DA SILVA
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o fornecedor atendeu a solicitação do consumidor, apresentando proposta de acordo em audiência conforme consta no Termo de Audiência de Conciliação, às fls. 23, a qual foi devidamente aceita pela parte autora, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para arquivamento da presente reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 03 de dezembro de 2025.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú

ILUSTRÍSSIMO(A) SENHOR(A) DOUTOR(A) DIRETOR(A) DA FUNDAÇÃO DE
PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR DE MARACANAÚ - CE

Reclamação n.º 25.10.0564.001.00003-301



SAMSUNG ELETRÔNICA DA AMAZÔNIA LTDA., já qualificada, por seus advogados, nos autos da *Reclamação* em epígrafe, apresentada por **SIDCLEA LIMA FERREIRA**, vem, respeitosamente, perante Vossa Senhoria, requerer a juntada do comprovante do reparo sem custos conforme acordo firmado.

A - Por fim, requer que todas as intimações, publicações e notificações sejam feitas, **exclusivamente e somente** em nome do advogado signatário **FERNANDO MOREIRA DRUMMOND TEIXEIRA, OAB/MG 108.112**; bem como, publicações/intimações veiculadas por correio eletrônico deverão ser encaminhadas ao endereço publicacao.samsung@mtostes.com.br sob pena de nulidade, caso assim ainda não tenham procedido;

Termos em que pede deferimento.

São Paulo, 16 de dezembro de 2025.

FERNANDO MOREIRA DRUMMOND TEIXEIRA
OAB/MG 108.112



Service Order Sheet

Follow up your Repair



Service Order No : 4174204384

Customer No : 6076290508

CP/Dealer Ref. No :

<https://www.samsung.com/br/support/your-service/track-repair>

Service Center : 0003170195 - B2X CARE SERVICOS

TECNOLOGICOS LTDA

Contact Center : 55-85-2180-6973

ASC Job No : 1110199



Customer Name	SIDCLEA LIMA FERREIRA	Request Date	09/10/2025
Endereço	Casa 5 Beco São Sebastião Maracanaú Pajuçara, Ceará 61932-360 BR		
Appointment Date	09/10/2025(09:27:10)	Engineer Code	6086035353
Telephone	[Home]85987859855 [Office]85987859855 [Mobile]85987859855	EMAIL	SIDCLEAR@GMAIL.COM
Modelo	SM-A066MZKSZTO	Serial No (IMEI)	R9XY504BZ4A (*****0880403)
Purchase Date	20/08/2025	Service Type	Carry In
Warranty Status	Full Warranty <input type="checkbox"/>	Repair Received	09/10/2025
	Labor only <input type="checkbox"/>	Reparo Completo	04/11/2025
	Parts only <input type="checkbox"/>	Goods Delivered	07/11/2025(10:13:50)
	Out of warranty <input checked="" type="checkbox"/>	Return by / Date	
Accessory	SLOT DO CHIP, OS ANTERIOR 4174074634		
Defect Description	APARELHO NÃO LIGANDO, PEQUENAS BOLHAS DE HUMIDADE NA CAMERA CLIENTE M		
Descrição do Reparo	FEITO TROCA DE TELA,BATERIA,PLACA PRINCIPAL,SUB E TAMPA		
Remark	MARCAS DE USO / PEQUENAS BOLHAS DE HUMIDADE NA CAMERA		

Canais de Atendimento SAMSUNG

Online:

Para suporte, realizar agendamentos ou acompanhar seu reparo acesse: <https://www.samsung.com/br/support/your-service/main>
Acesse também nosso app Samsung Members para suporte, diagnóstico e agendamentos.

Para suporte via Chat ou e-mail, acesse www.samsung.com/br/support

Vídeos no YouTube com dicas de configuração, atualização de softwares, acesse www.youtube.com/samsungbrasil

Tipos de atendimento:

Balcão / Via Correios / Em Domicílio

Central de Atendimento:

4004-0000 (Capitais) / 0800-555-000 (Demais Cidades) / 3003-0000 (Clientes Corporativos)

IMPORTANTE:

Você declara que o produto lhe foi devolvo do totalmente íntegro e funcional e que os eventuais reparos realizados foram descritos e informados.

Você declara que testou o produto e constatou que ele se encontra em pleno funcionamento e que recebeu com o produto acompanhado todos os acessórios que você entregou quando produto ingressou na assistência técnica.


Assinatura do Cliente

TERMOS DE SERVIÇO

Para efeito deste termo é considerado "Cliente" o contratante descrito neste documento como cliente, e é considerada "Empresa" a Contratada, e tem como objeto o "Produto" identificado em detalhes.

1 – ORÇAMENTO

1.1 O prazo de validade do orçamento é de 10 dias contados da data de elaboração do mesmo. Após este período o orçamento perde automaticamente a validade.

1.2 O orçamento será informado ao Cliente através do telefone, e-mail, SMS ou outro meio de comunicação informado por este e que venha a ser utilizado pela Assistência. O Cliente poderá ser informado sobre o orçamento imediatamente quando o serviço for prestado via balcão.

1.2.1 O Cliente autoriza o envio do orçamento nos contatos e canais informados pelo mesmo.

1.3 Após a análise do produto, se for identificada a necessidade de reparo de mais peças do que as previstas no orçamento inicial, o Cliente será notificado para que aprove a inclusão do reparo das referidas peças em novo orçamento. Aprovando esta, o Cliente está ciente da modificação no valor do orçamento para casos fora de garantia.

1.4 No caso do orçamento apresentado não ser aprovado, o Cliente concederá à empresa um prazo de 48 horas úteis, contadas da manifestação do Cliente sobre a não aprovação do orçamento, para retornar o produto às mesmas condições em a Assistência o recebeu.

1.5 No caso da cobrança de um orçamento preliminar para a recuperação da tela do aparelho do Cliente, ficando cliente que este orçamento é exclusivamente para o reparo da tela. Caso após a abertura do aparelho for identificado que outros componentes necessitem de reparo, será apresentado ao Cliente uma cotação complementar. A não aprovação do orçamento complementar, não dá direito ao Cliente ao resarcimento do valor previamente pago no orçamento preliminar, já que este serviço será realizado.

2 – GARANTIA

2.1 O Produto conta com a garantia legal de 90 dias do serviço de reparo, conforme determinado pelo Código de Defesa do Consumidor, contada a partir da data de retirada indicada nesta ordem de serviço, sendo obrigatória a apresentação deste documento pelo Cliente no caso da peça trocada ou serviço realizado apresentar algum outro vício durante o período de garantia legal do serviço realizado.

2.2 A garantia perderá sua validade: se houver violação de peças colocadas pela Empresa no Produto; se for utilizado em rede elétrica incompatível ou sujeita a flutuações; se for instalado ou utilizado de maneira inadequada conforme especificado no seu manual de instruções; caso sofra danos causados por acidentes ou agentes da natureza ou se for manuseado por técnicos ou pessoas não autorizadas pela Empresa, ou qualquer outro uso em desacordo com o manual de instruções e termo de garantia do produto.

2.3 No caso do produto apresentar, durante o período coberto pela GARANTIA LEGAL de 90 dias, algum defeito envolvendo componente(s) que não tenha(m) sido relacionado(s) ao serviço de reparo realizado e cobrado(s) acima, (s) mesmo(s) serão(s) substituído(s) mediante o pagamento do(s) referido(s) componente(s), incluindo a mão de obra.

3 – DO PRODUTO FORA DE GARANTIA

3.1 O produto que der entrada na autorizada fora do período legal e contratual de garantia será reparado mediante aprovação de orçamento pelo Cliente.

3.1.1 A aprovação do orçamento se dará por escrito, pelo Cliente, via balcão, por telefone, mediante gravação da chamada; por SMS, whatsapp ou e-mail com descrição das peças que serão utilizadas e serviços que serão realizados.

3.1.2 A aprovação do orçamento confirma o aceite do Cliente aos termos de serviço apresentados neste documento.

3.1.3 O Cliente está ciente de que haverá cobrança de taxa de análise para diagnóstico do problema e elaboração de orçamento para produtos fora de garantia, oportunidade em que o valor será previamente comunicado.

4 – DA RETIRADA DOS PRODUTOS

4.1 A retirada do produto somente poderá ser feita pelo próprio Cliente com a apresentação da ORDEM DE SERVIÇO, que é entregue ao mesmo pela Assistência Técnica Autorizada Samsung no momento da entrada do produto.

4.1.1 No caso de o Cliente enviar um portador para a retirada, o mesmo deverá apresentar, além da Ordem de Serviço, procuração com firma reconhecida e estar munido de cópia do RG ou CNH (Com foto).

A procuração deverá seguir o modelo abaixo:

Eu, (Nome do Cliente), portadora do CPF 000.000.00-00 e ordem de serviço N. XXXXXXXX, autorizo que (Nome do Portador), portador do CPF 000.000.00-00 efetue a retirada do meu aparelho, passando a exercer o dever de guarda do produto.

4.2 O Cliente será informado pela Empresa sobre a finalização do reparo do produto por meio de telefone, e-mail, SMS ou outro meio de comunicação que a Assistência venha a utilizar, cabendo ao Cliente disponibilizar os meios de contato atuais e eventual canal de preferência.

4.2.1 O cliente autoriza a Empresa a enviar o produto pelos correios, ao endereço informado na abertura da ordem de serviço, caso não haja a retirada no prazo de 5 (cinco) dias, após comunicado de finalização do reparo (Item 4.2).

4.3 Na hipótese de o envio pelos Correios não ser viável, decorrido o prazo de 60 dias da data de comunicação ao Cliente sobre a finalização do reparo ou da recusa do orçamento, não havendo a retirada do produto, o Cliente, por meio da assinatura do presente documento, fica ciente de que perderá a propriedade do mesmo, autorizando desde já, nessa hipótese, a destinação do bem, por parte da Empresa, incluindo a destruição e.

4.3.1 prazo acima pode ser alterado de acordo com Legislação local que determine prazo divergente para descarte, cabendo assim, o prazo determinado por esta.

5 – AUTORIZAÇÃO

5.1 O Cliente autoriza a empresa a proceder com a desmontagem do seu Produto para efetuar a devida análise do defeito visando o diagnóstico do problema.

5.1.1 Para produtos fora de garantia, havendo a necessidade de substituição de componentes e/ou ajustes, estes só serão efetuados mediante prévia autorização do Cliente e aceite do orçamento apresentado.

5.2 O cliente concorda e autoriza a Samsung a empregar no reparo de seu produto peças ou componentes de reposição novos ou recondicionados, os quais possuirão as mesmas especificações técnicas e de qualidade de peças ou componentes novos, nos moldes previstos no artigo 21, do Código de Defesa do Consumidor.

5.3 O Cliente autoriza a Empresa a utilizar os dados pessoais presentes nesta Ordem de Serviço para entrar em contato, através dos meios cabíveis, informando sobre o status do reparo, evidências do produto analisado, orçamentos e quaisquer informações relevantes sobre o produto, inclusive relativas à satisfação do serviço prestado.

6 – DO PRODUTO E ACESSÓRIOS

6.1 É necessário o envio ou entrega de acessórios originais juntamente com o produto que será analisado pela Assistência Técnica (carregadores, cabos USB, fontes de notebooks, baterias, entre outros).

6.2 Se o produto for protegido com serifa ou padrões, será necessário desabilitar e retirar o bloqueio antes do envio ou entrega no posto autorizado.

6.3 Não nos responsabilizamos pela película instalada no produto, ficando o Cliente desde logo ciente sobre a possibilidade de danos não reparáveis na película instalada.

6.4 Caberá ao cliente retirar do seu produto acessórios não originais antes do envio ou entrega do produto que será analisado Empresa (Chips de celular, cartões de memória, capinhos de celular, entre outros).

7 – DA RESPONSABILIDADE SOBRE DADOS

7.1 Caberá ao Cliente realizar cópia de segurança de todos os dados, informações e/ou aplicativos gravados no produto antes do ingresso do produto na Assistência Técnica.

7.2 Além do backup que obrigatoriamente deve ser realizado pelo Cliente, é dever do cliente excluir todos os dados, fotos e demais informações pessoais do usuário.

7.3 O Cliente fica ciente que todos os dados do aparelho, serão apagados pela Empresa para a realização do reparo, caso o Cliente ainda não os tenha apagado conforme item 7.2.

7.4 O Cliente está ciente e concorda que em nenhum procedimento ou reparo efetuado pela Empresa há acesso a dados pessoais do Cliente ou informações confidenciais como senhas bancárias, senhas de e-mails, etc.

Declaro estar ciente e de acordo com as cláusulas contratuais e condições do aparelho descritas acima.

CPF DO CLIENTE EXTERNO

ASSINATURA CLIENTE

07/11/2025

LOCAL E DATA

Samsung Smart Xperience:
O jeito mais smart de
atender você. [Conheça:](#)



Com o app Smarthings, transforme
sua casa em um lar inteligente.
Controle seus dispositivos com seu
telefone, reduza o gasto de energia
da sua casa e automatize suas
rotinas. [Conheça mais:](#)



NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA E APRESENTAÇÃO DE DEFESA

Número de Atendimento: 2510056400100003301

Ao representante legal de:

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social: Samsung Eletrônica da Amazônia Ltda.

Nome Fantasia: Samsung Eletrônica da Amazônia Ltda.

CPF/CNPJ: 00.280.273/0001-37

Endereço de Correspondência: Avenida João Carlos da Silva Borges - Nº 1240 - Vila Cruzeiro - São Paulo - SP - 04726-002

Telefone Institucional: 115644000

E-mail Institucional:

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), Lei 2.084 de 01 de outubro de 2013, e nos termos da Constituição Federal, e com fundamento nos incisos III IV do art. 4º e do parágrafo 4º do art.55 da Lei 8.078/90, bem como no parágrafo 2º do art.33, art.42 e 44 do Decreto Federal 2.181/97, convoca o fornecedor acima qualificado para comparecer em audiência designada para o dia **03/11/2025 às 10:30** horas, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça a audiência presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, quando deverá apresentar defesa escrita/contestação ou encaminha-la para o e-mail institucional protocolo_procon@maracanau.ce.gov.br, ou ainda, inserir no prazo de 10 (dez) dias corridos, a contar da data de realização da audiência, em resposta eletrônica, em relação aos fatos ora notificados, e poderá conciliar-se com o(a) consumidor(a). Decorrida a audiência, este órgão apreciará, de forma definitiva, a fundamentação da reclamação apresentada pelo(a) consumidor(a) abaixo qualificado(a), para efeitos de inclusão dos CADASTROS MUNICIPAL, ESTADUAL E FEDERAL DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS, nos termos do art. 44 da Lei n. 8.078/90, prosseguimento o trâmite do presente processo administrativo, nos termos dos arts. 45, 46 e 47 do Decreto 2.181/97.

Adverte-se que o preposto da empresa deverá trazer a documentação que comprove sua condição (documentos pessoais, contrato social e carta de preposição), devendo ter poderes para transigir, sob pena de o fornecedor ser considerado não representado.

Email institucional para protocolo de

Link da Audiência: <https://meet.google.com/gzw-xvbc-pvh>

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): SIDCLEA LIMA FERREIRA - **CNPJ/CPF:** 045.566.163-44

Endereço: Beco São Sebastião - 5 C - Pajuçara - Maracanaú - CE - 61932-360

Telefone: (85) 98785-9855

FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)

Relato:

Relata a consumidora que adquiriu, em 20 de agosto de 2025, um aparelho celular da marca Samsung, modelo Galaxy A06 5G, com 128GB, na loja Magazine Luiza, conforme Nota Fiscal nº 68556.

Relata que, transcorridos apenas 15 (quinze) dias da compra, o aparelho passou a apresentar falhas no funcionamento, travando com frequência. Poucos dias depois, observou que o dispositivo não carregava corretamente e, mesmo quando atingia 100% da carga, a bateria esgotava-se completamente em menos de 4 (quatro) horas. No dia seguinte, o celular apresentou pane total, deixando de carregar por completo.

Diante da situação, a consumidora dirigiu-se à assistência técnica autorizada, onde foi orientada a aguardar o prazo de 48 (quarenta e oito) horas para análise técnica. Após esse período, foi informada de que a entrada do carregador estaria oxidada, sendo atribuído à usuária o suposto contato com umidade. Por esse motivo, o reparo foi recusado pela garantia, sendo apresentado à consumidora um orçamento no valor de R\$ 1.887,00 (mil oitocentos e oitenta e sete reais).

Inconformada com a negativa, sobretudo por entender que o defeito não decorreu de mau uso, já que o aparelho possui apenas 01 (um) mês de utilização e sempre foi manuseado com zelo, a consumidora buscou auxílio junto ao Procon, visando à intermediação do conflito.

Pedido: A consumidora requer, a imediata reparação do aparelho sem ônus, ou, alternativamente, a restituição integral do valor pago por manifestar desproporcionalidade no orçamento apresentado para o reparo.

Maracanaú/CE, 13 de Outubro de 2025 .

**DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
DIRETORA EXECUTIVA
PROCON - MARACANAÚ**

Recebido por(assinatura):_____

Nome do funcionário/responsável (legível):_____

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.10.0564.001.00003-3

Data/Hora de Abertura: 01/10/2025 às 10:46:03

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: ALINE XIMENES DE SOUZA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: SIDCLEA LIMA FERREIRA

CPF do Consumidor: 045.566.163-44

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	25.10.0564.001.00003-301

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:

Relata a consumidora que adquiriu, em 20 de agosto de 2025, um aparelho celular da marca Samsung, modelo Galaxy A06 5G, com 128GB, na loja Magazine Luiza, conforme Nota Fiscal nº 68556.

Relata que, transcorridos apenas 15 (quinze) dias da compra, o aparelho passou a apresentar falhas no funcionamento, travando com frequência. Poucos dias depois, observou que o dispositivo não carregava corretamente e, mesmo quando atingia 100% da carga, a bateria esgotava-se completamente em menos de 4 (quatro) horas. No dia seguinte, o celular apresentou pane total, deixando de carregar por completo.

Inconformada com a negativa, sobretudo por entender que o defeito não decorreu de mau uso, já que o aparelho possui apenas 01 (um) mês de utilização e sempre foi manuseado com zelo, a consumidora buscou auxílio junto ao Procon, visando à intermediação do conflito.

Pedido: A consumidora requer, a imediata reparação do aparelho sem ônus, ou, alternativamente, a restituição integral do valor pago por manifestar desproporcionalidade no orçamento apresentado para o reparo.

TRATATIVAS

13/10/2025 - Audiência

Situação: Aberta

01/10/2025 - Carta

Fornecedor: Samsung Eletrônica da Amazônia Ltda.

Resultado por Fornecedor: Não Resolvida

Resposta do Fornecedor - Samsung Eletrônica da Amazônia Ltda.:

São Paulo, 10 de outubro de 2025

Ao Procon

FA: 25.10.0564.001.00003-301

Reclamante: SIDCLEA LIMA FERREIRA

Reclamada: SAMSUNG ELETRÔNICA DA AMAZÔNIA LTDA

Modelo do Produto: SM-A066MZKSZTO

Data da Compra: 20/08/2025

SAMSUNG ELETRÔNICA DA AMAZÔNIA LTDA., pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 00280.273/0007-22, vem, perante este respeitável órgão de defesa do consumidor, em atenção à CIP/Processo/Ofício acima identificada, esclarecer:

Em apertada síntese, afirma o consumidor que após o reparo do seu produto, o mesmo começou a ficar reiniciando de forma aleatória.

Em atenção à Reclamação apresentada, a Samsung informa que tem buscado contato com a Reclamante, visando apresentação de proposta de desconto no valor do reparo do produto.

No entanto, até o momento, não foi possível estabelecer a comunicação.

A Samsung reitera seu compromisso em buscar uma resolução amigável, motivo pelo qual, caso a Reclamante tenha interesse de negociar, solicitamos que retorne os contatos para o contato telefônico 4000-1260.

Permanecemos à disposição para eventuais esclarecimentos por meio de nossos canais oficiais de atendimento.

Atenciosamente,

SAMSUNG ELETRÔNICA DA AMAZÔNIA LTDA.

PROCESSO Nº 25.10.0564.001.00003-301

CERTIDÃO

Certifico, para os devidos fins, que o fornecedor **SAMSUNG ELETRONICA DA AMAZONIA LTDA.**, na data de 18 de dezembro de 2025, enviou esclarecimentos referentes ao Processo Nº **25.10.0564.001.00003-301**.

O referido é verdade e dou fé.

Maracanaú, 22 de dezembro de 2025.

Antônio Andson do Nascimento Melo
Antônio Andson do Nascimento Melo
Agente Administrativo – Mat. 27446