



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

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2601056400100036301

Eu, **Rebeca Esther Santos Serafim**, declaro estar de acordo com o conteúdo da Tratativa Carta abaixo e ciente de que devo proceder conforme as seguintes orientações:

DOS FATOS:

O(A) consumidor(a) acima compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e registrou os seguintes fatos:

Relato:

Relata a consumidora que adquiriu um smartphone Samsung Galaxy Z Flip 6, o qual conta com menos de 10 (dez) meses de uso e apresentou problemas no conector USB.

Informa que o problema teve início em 15 de dezembro de 2025, quando o aparelho passou a não carregar normalmente por meio do conector USB, funcionando apenas por carregamento por indução. Na ocasião, o equipamento somente voltava a carregar por cabo quando a bateria estava acima de 25% (vinte e cinco por cento), não reconhecia o carregamento rápido (turbo) e exibia, de forma recorrente, a mensagem de “umidade detectada na entrada USB”, apesar de não ter havido qualquer contato com líquidos.

Tal comportamento persistiu por semanas. Inicialmente, a consumidora adiou a abertura de chamado por acreditar que o defeito pudesse estar relacionado a atualizações recentes do sistema operacional, uma vez que o aparelho passou a apresentar outros erros após a referida atualização.

Contudo, ao final do mês de dezembro, o aparelho deixou completamente de carregar por meio da entrada USB, não reconhecendo o carregador, mantendo a exibição da mensagem incorreta de umidade na entrada, inexistente na prática. Relata que realizou a restauração de fábrica do dispositivo, sem êxito, permanecendo o defeito.

Diante da situação, entrou em contato com a assistência técnica, solicitando exclusivamente o reparo do conector USB, considerando que o aparelho continua carregando normalmente por indução, o que, segundo afirma, demonstra a inexistência de defeito na bateria.

Após avaliação, a assistência técnica apresentou orçamento contemplando reparo da dobradiça, troca do LCD e substituição do kit de fitas, informando que tais itens não estariam cobertos pela garantia. No mesmo orçamento, foi esclarecido que, caso houvesse aprovação, a bateria estaria contemplada pela garantia, evidenciando que os problemas são avaliados de forma independente.



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

Ressalta a consumidora que não solicitou reparo da dobradiça, do LCD ou do kit de fitas, uma vez que o amassado existente é meramente estético e não interfere no funcionamento do aparelho. Ainda assim, foi informada de que a assistência técnica não realiza o reparo isolado do conector USB, sob a justificativa de que a empresa não efetua “meio reparo”, condicionando o atendimento do defeito relatado à aprovação de orçamento referente a serviços não solicitados.

A consumidora por considerar indevida a recusa do reparo do conector USB, tendo em vista que não foi apresentado nexos causal entre o defeito no carregamento via USB e o dano estético existente na dobradiça do aparelho, decidiu buscar o Procon para intermediação para a solução da demanda.

Pedido: Requer, ao final, a realização do reparo exclusivo do conector USB, sem a imposição de reparos não solicitados.

DATA DE RETORNO: 27/01/2026, às 10:00 horas

ATENÇÃO:

1. Se até a data de retorno o(s) fornecedor(es) não solucionar o seu problema, você deverá retornar a este órgão no horário e dia assinalados acima;
2. **IMPORTANTE:** O dia do retorno **NÃO SE TRATA DE AUDIÊNCIA**, uma vez que neste dia, somente você, consumidor(a), estará presente. Na oportunidade, analisaremos se há proposta de acordo feita pelo(s) fornecedor(es) e se sua reclamação tem fundamentação para continuar tramitando neste órgão, para, então, marcarmos sua audiência com o(s) fornecedor(es);
3. Você deverá chegar impreterivelmente no horário marcado, pois o não comparecimento na data e horário acima indicados implicará no **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;
4. Caso haja pendência de documentação no seu atendimento, a mesma deverá ser apresentada no dia do retorno, sob pena de **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;

Maracanaú/CE, 14 de Janeiro de 2026.

Consumidor(a): 
Rebeca Esther Santos Serafim