



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.01.0564.001.00036-3

Data/Hora de Abertura: 14/01/2026 às 11:15:11

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: Rebeca Esther Santos Serafim

CPF do Consumidor: 612.643.543-55

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	26.01.0564.001.00036-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Internet

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 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



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

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.

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.

TRATATIVAS

14/01/2026 - **Carta**
Situação: Aberta