



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

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2509056400100050301

Eu, **JONATHA ANDRADE DE QUEIROZ NOBRE**, 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:

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.

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.

DATA DE RETORNO: 23/09/2025, às 8 horas



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

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, 12 de Setembro de 2025.

Consumidor(a): _____
JONATHA ANDRADE DE QUEIROZ NOBRE