



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON MARACANAÚ

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.03.0564.001.00013-3

Data/Hora de Abertura: 12/03/2025 às 11:19:33

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: LUCAS RODRIGUES FREIRE

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: DANILO BRAGA DE OLIVEIRA

CPF do Consumidor: 030.326.243-55

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 | 25.03.0564.001.00013-30 |

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Produtos de Telefonia e Informática

Assunto: Aparelho celular

Problema: Risco, dano físico ou mal estar decorrente da prestação do serviço/utilização do produto

Relato:

Relata a parte consumidora que, no dia 06 de agosto de 2024 , realizou a compra de um aparelho celular na loja da SAMSUNG, localizada no North Shopping Jóquei Clube, em Fortaleza-CE, cujo CNPJ consta como 04.906.728/0042-06. O modelo do celular adquirido foi o Galaxy Z Flip 6, com 256 GB, na cor cinza. Além disso, o consumidor comprou uma capa protetora Clear Galaxy Z. O valor total da compra foi de R\$ 3.899,00 (três mil oitocentos e noventa e nove reais) a forma de



**PROCON**  
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR  
MARACANAÚ

## GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

### COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON MARACANAÚ

pagamento foi através de cartão de crédito onde foi parcelado em 10 vezes de R\$ 275.90 (duzentos e setenta e cinco reais e noventa centavos).

No ato da compra, foi informado ao consumidor que ele possuía direito à garantia total para eventuais erros na tela do aparelho durante um ano. Após 6 (seis) meses de uso, o consumidor relata que a tela do aparelho apresentou uma fissura no meio, com pixels coloridos. Diante disso, no dia 27 de fevereiro de 2025, o consumidor levou o aparelho até a assistência técnica da empresa reclamada. Na ordem de serviço, consta que o tipo de garantia era total.

No dia 05 de março de 2025, o consumidor recebeu, via WhatsApp, o relatório técnico, no qual foi alegado que a tela se encontrava trincada e que seria necessário o prévio reparo para que o produto pudesse retornar às condições originais de fábrica. Além disso, foi informado que a causa do dano estava relacionada a condições de uso inadequadas. O valor do reparo do trinco na tela foi estipulado em R\$ 3.780,00 (três mil setecentos e oitenta reais).

O consumidor afirma que, ao entregar o aparelho na assistência técnica, a tela não estava trincada. Além disso, nas fotos do relatório técnico, o trinco não é perceptível, sendo visível apenas em outra imagem que não mostra o aparelho por completo. Diante disso, o consumidor alega que a foto apresentada não corresponde ao seu celular, pois não é possível visualizá-lo por inteiro.

Devido à necessidade de um celular para o trabalho, o consumidor precisou adquirir outro aparelho. Por essa razão, dirigiu-se até a sede deste órgão com o intuito de buscar uma solução pacífica e eficaz para o problema.

**Pedido:** Diante exposto requer o consumidor o estorno do valor, já que teve de realizar a compra de outro aparelho celular.

#### TRATATIVAS

24/03/2025 - **Audiência**

**Situação:** Aberta

12/03/2025 - **Carta**

**Fornecedor:** Samsung Eletrônica da Amazônia Ltda.

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Resposta do Fornecedor - Samsung Eletrônica da Amazônia Ltda.:**

São Paulo, 21 de Março de 2025.

AO PROCON MARACANAÚ,



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON MARACANAÚ

CIP/FA: 25.03.0564.001.00013-3

Reclamante: DANILO BRAGA DE OLIVEIRA

Reclamada: SAMSUNG ELETRÔNICA DA AMAZÔNIA  
Produto Modelo: SM-F741BZSJZTO

Série: RQCX605SHPP

Data da compra: 07.08.2024

**SAMSUNG ELETRÔNICA DA AMAZÔNIA LTDA.**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 00280.273/0007-22, localizada na Avenida João Carlos da Silva Borges, 1240, 1º Andar, Vila Cruzeiro, São Paulo/SP, CEP: 04726-002, vem, perante este respeitável órgão de defesa do consumidor, em atendimento à CIP/Processo/Ofício acima identificada, esclarecer:

O Reclamante apresentou o produto celular modelo SM-F741BZSJZTO na assistência técnica autorizada da SAMSUNG, alegando que a tela do aparelho apresentou uma fissura no meio, com pixels coloridos.

Após análise, a Assistência Técnica acima identificada detectou que o problema do produto foi ocasionado pelo uso em desacordo com as orientações do manual.

O Parecer Técnico anexo constatou Tela Trincada, referido laudo foi produzido pela Assistência autorizada a partir do exame do aparelho por profissional altamente capacitado, sendo suficiente para demonstrar que os vícios constatados não possuem nenhuma relação com a qualidade do produto, mas sim exclusivamente pela inobservação das orientações previstas no manual do usuário.

Além disto, é certo que, também com base na lei, não há responsabilidade da Fabricante pelo vício no produto apresentado. Com efeito, para que surja a obrigação de restituição ou troca do produto deve haver prova concreta de que o dano guarda relação direta e necessária com uma ação ou omissão da Samsung, ou seja, é fundamental a presença do nexo de causalidade, ainda que se esteja diante de responsabilidade objetiva prevista no Código de Defesa do Consumidor.



**PROCON**  
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR  
**MARACANAÚ**

**GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ**

**COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR –  
PROCON MARACANAÚ**

Fica então provado que o problema no produto é decorrente de culpa exclusiva do consumidor ou terceiro, consoante art. 12, parágrafo 3º do Código de Defesa do Consumidor, além do mais o termo de garantia afasta a responsabilidade da Fabricante em reparar, gratuitamente, problemas ocasionados por uso inadequado do produto por parte do consumidor ou de terceiros.

A assistência técnica autorizada da Reclamada encontra-se à disposição para reparar o produto do Reclamante, entretanto, sem fazer uso da garantia.

Assim nos colocamos à inteira disposição para qualquer esclarecimento.

Atenciosamente,

SAMSUNG ELETRÔNICA DA AMAZÔNIA LTDA.

Contact Center São Paulo



**PROCON**  
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR  
MARACANAÚ



**GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ**

**COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON MARACANAÚ**

**NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA E APRESENTAÇÃO DE DEFESA**

**Número de Atendimento:** 2503056400100013301

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

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 **14/04/2025 às 11:15** horas, quando deverá apresentar defesa escrita/contestação ou 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.

**DADOS DO CONSUMIDOR(A)**

**Consumidor(a):** DANILO BRAGA DE OLIVEIRA - **CNPJ/CPF:** 030.326.243-55

**Endereço:** Rua 7A - 18 - Industrial - Maracanaú - CE - 61925-130

**E-mail:** DANILOBRAGA101@HOTMAIL.COM

**FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)**

**Relato:**

Relata a parte consumidora que, no dia 06 de agosto de 2024, realizou a compra de um aparelho celular na loja da SAMSUNG, localizada no North Shopping Jôquei Clube, em Fortaleza-CE, cujo CNPJ consta como 04.906.728/0042-06. O modelo do celular adquirido foi o Galaxy Z Flip 6, com 256 GB, na cor cinza. Além disso, o consumidor comprou uma capa protetora Clear Galaxy Z. O valor total da compra foi de R\$ 3.899,00 (três mil oitocentos e noventa e nove reais) a forma de



**PROCON**  
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR  
MARACANAÚ

**GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ**

**COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR –  
PROCON MARACANAÚ**

pagamento foi através de cartão de crédito onde foi parcelado em 10 vezes de R\$ 275.90 (duzentos e setenta e cinco reais e noventa centavos).

No ato da compra, foi informado ao consumidor que ele possuía direito à garantia total para eventuais erros na tela do aparelho durante um ano. Após 6 (seis) meses de uso, o consumidor relata que a tela do aparelho apresentou uma fissura no meio, com pixels coloridos. Diante disso, no dia 27 de fevereiro de 2025, o consumidor levou o aparelho até a assistência técnica da empresa reclamada. Na ordem de serviço, consta que o tipo de garantia era total.

No dia 05 de março de 2025, o consumidor recebeu, via WhatsApp, o relatório técnico, no qual foi alegado que a tela se encontrava trincada e que seria necessário o prévio reparo para que o produto pudesse retornar às condições originais de fábrica. Além disso, foi informado que a causa do dano estava relacionada a condições de uso inadequadas. O valor do reparo do trinco na tela foi estipulado em R\$ 3.780,00 (três mil setecentos e oitenta reais).

O consumidor afirma que, ao entregar o aparelho na assistência técnica, a tela não estava trincada. Além disso, nas fotos do relatório técnico, o trinco não é perceptível, sendo visível apenas em outra imagem que não mostra o aparelho por completo. Diante disso, o consumidor alega que a foto apresentada não corresponde ao seu celular, pois não é possível visualizá-lo por inteiro.

Devido à necessidade de um celular para o trabalho, o consumidor precisou adquirir outro aparelho. Por essa razão, dirigiu-se até a sede deste órgão com o intuito de buscar uma solução pacífica e eficaz para o problema.

**Pedido:** Diante exposto requer o consumidor o estorno do valor, já que teve de realizar a compra de outro aparelho celular.

Maracanaú/CE, 24 de Março de 2025.

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

Recebido por(assinatura): \_\_\_\_\_

Nome do funcionário/responsável (legível): \_\_\_\_\_