



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	25.03.0564.001.00013-301

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

12/03/2025 - Carta

Situação: Aberta