

**GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ**

SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA E DEFESA SOCIAL

POLICIA CIVIL

DELEGACIA METROPOLITANA DE MARANGUAPE

Impresso nº 2026928696

**BOLETIM DE OCORRÊNCIA Nº 205 - 2128 / 2026****Dados da Ocorrência**Natureza do Fato: **NAO INFORMADO**Data / Hora da Comunicação: **28/07/2026 11:06:40**Data / Hora da Ocorrência: **13/05/2026 08:00:00**Endereço da Ocorrência: **LUZARDO VIANA - MARACANAU/CE**

Ponto de Referência:

Noticiante(s)Nome: **ELIANDRO FERREIRA DA SILVA**Nascimento: **17/10/1989** CPF: **036.251.303-19**RG: **2006025003224**Orgão Emissor: **SSPDS**UF: **CE**Identidade de Gênero: **HOMEM CIS**Orientação Sexual: **HETEROSSEXUAL**Possui Etnia Indígena: **NÃO**Filiação: **MARIA LUCIA FERREIRA DA SILVA****LEONCIO BERNARDO DA SILVA**Endereço: **RUA ESTRADA PAU SERRADO, 280**Bairro: **LUZARDO VIANA**

CEP:

Município: **MARACANAU/CE**País: **BRASIL**Telefone: **(85) 98861-8253**

Email:

Histórico

Noticia o declarante ter adquirido um aparelho de televisão MARCA SAMSUNG (loja virtual da MAGAZINE LUIZA) no período que antecedeu o Dia das Mães e que, após aproximadamente 15 (quinze) dias de uso, o referido produto deixou de funcionar; Que o declarante informa ter encaminhado o televisor à assistência técnica autorizada da marca Samsung, ocasião em que lhe foi estipulado prazo para o recolhimento e conserto do bem; Que o declarante relata que a SAMSUNG, formalizou um acordo mediante a cobrança do "kit" para substituição do produto por um modelo de maior dimensão (Smart Monitor TV 43" LS43F6000FGZD), sob o protocolo de atendimento nº 4176114421; Que o declarante relata que o gerente GUILHERME também firmou um acordo verbal comprometendo-se a realizar a troca da TV de 43" por um modelo de 50" caso a empresa não apresentasse um posicionamento definitivo; Que o declarante relata que, nas diversas ocasiões em que compareceu ao local, a empresa não lhe fornecia uma previsão/prazo concreto para a entrega do bem; Que o declarante ressalta que, até a presente data, a assistência técnica da Samsung não efetuou a devolução de sua televisão, tampouco fornece retorno ou posicionamento acerca da entrega ou solução do problema; Que o declarante comparece a esta Delegacia de Polícia para fins de registro dos fatos, preservação de direitos e apresentação do fato junto aos órgãos de proteção ao consumidor; E nada mais disse.//////////



GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA E DEFESA SOCIAL

POLÍCIA CIVIL

DELEGACIA METROPOLITANA DE MARANGUAPE

Impresso nº 2026928696



BOLETIM DE OCORRÊNCIA Nº 205 - 2128 / 2026

UNIDADE ADMINISTRATIVA DESTINO: DELEGACIA METROPOLITANA DE MARANGUAPE

RESPONSÁVEL PELO REGISTRO : _____

"ESCRIVÃO AD HOC" - MAT.:

RESPONSÁVEL PELA INFORMAÇÃO: x *Elionor F. da Silva*

VISTO DO(A) DELEGADO(A): _____

ALEXANDRE VIEIRA GALLINDO - MAT.: 79111260

SAMSUNG

Ordem de Serviço

SO Nro.: 4175814577

No. do Cliente: 6038808885

No da Revenda:



4175814577

Centro de Reparo: 0063170195 - B2X CARE SERVICOS TECNOLOGICOS LTDA

Endereço: AV RUI BARBOSA 2727, LOJA 02 FORTALEZA 60115-222

ASC Telefone: 55-85-2180-6973

Nome Consumidor	VILANI MAGALHAES DA SILVA		
Endereço	CASA 304 RUA ESTRADA DO PAU SERRADOLOPES MARACANAÚ LUZARDO VIANA Ceará 061910075 BR		
Data de agendamento	15/05/2026 (15:05:36)	Estado	Ceará
Cidade	MARACANAÚ	CEP	061910075
Bairro	LUZARDO VIANA	Telefone Comercial	85987639068
Telefone Residencial	85987639068	Email	VILANIMAGALHAES99@GMAIL.COM
Telefone Celular	85988618253	No. de Série (IMEI)	Y5UV3X3L221674F ()
Modelo	UN32H5000FGXZD	Tipo de Serviço	Balcão
Data da compra	00/00/0000		
Status da Garantia	Garantia completa ☒ Somente mão de obra ☐ Somente peças ☐ Fora de garantia ☐	Recebimento do reparo	
Sintoma do cliente	L3 Visor / 03 Cores com defeito / 04 Técnico		
Acessório	SEM ACESSORIOS		
Defeito Constatado	[Local do defeito: HW, SW, App] SW [Caminho para reproduzir: IMAGEM ESCURA [Frequência que ocorre] [Informações adicionais] VALIDAR A NOTA(TATYLLA)		
Descrição do Serviço			
Observações	MARCAS DE USO		

Canais de Atendimento SAMSUNG

Online:

Para suporte, realizar agendamentos ou acompanhar seu reparo acesse: <https://www.samsung.com/br/support/your-service/online>

Acesse também nosso app Samsung Members para suporte, diagnóstico e agendamentos

Para suporte via Chat ou e-mail: acesse www.samsung.com/br/supportVídeos no YouTube com dicas de configuração, atualização de softwares: acesse www.youtube.com/samsungbrasil

Tipos de atendimento:

Balcão / Via Correios / Em Domicílio

Central de Atendimento:

4004-0000 (Capitais) / 0800 555 000 (Demais Cidades) / 3003-0000 (Clientes Corporativos)

IMPORTANTE: É de responsabilidade do cliente realizar cópia de segurança (backup) de agenda, fotos, documentos, músicas, aplicativos ou quaisquer outros tipos de dados, informações gravados no produto. Além do backup obrigatório, é dever do cliente excluir todos dados, fotos e demais informações pessoais do usuário.

O Cliente fica ciente que todos os dados do aparelho serão apagados pela Empresa para a realização do reparo, caso o Cliente ainda não os tenha apagado. Não nos responsabilizamos pela película instalada no produto.

Autorizo a Samsung a utilizar meus dados pessoais presente nesta Ordem de Serviço para a finalidade específica de realização do reparo do produto.

Para maior comodidade e satisfação de nossos consumidores, mesmo quando não constatado nenhum vício, todos os aparelhos avaliados já retornam com a versão de Software atualizada.

O Cliente, como agente participante do Programa Nacional de destinação dos Resíduos Sólidos, concorda neste ato que a Samsung dará a destinação correta a peça eventualmente substituída neste reparo.

O Cliente concorda e autoriza a Samsung a empregar no reparo do seu produto peças ou componentes de reposição novos ou reconhecidos, os quais possuirão as mesmas especificações técnicas e de qualidade de peças ou componentes novos (art. 2º - Código de Defesa do Consumidor).

Conheça o Samsung Care+

Adquira proteção extra e viva sem preocupações



Renova Contigo

Seu Samsung novo, de novo. Conheça:



Data e Assinatura do Cliente

TERMOS DE SERVIÇO

Para efeito deste termo é considerado "Cliente" o contratante descrito neste documento como cliente, e é considerada "Empresa" a Contratada, e tem como objeto o "Produto" identificado em detalhes.

1 - ORÇAMENTO

1.1 O prazo de validade do orçamento é de **10 dias contados da data de elaboração do mesmo**. Após este período o orçamento perde automaticamente a validade.

1.2 O orçamento será informado ao Cliente através do telefone, e-mail, SMS ou outro meio de comunicação informado por este o que venha a ser utilizado pela Assistência. O Cliente poderá ser informado sobre o orçamento imediatamente quando o serviço for prestado via balcão.

1.2.1 O Cliente autoriza o envio do orçamento nos contatos e canais informados pelo mesmo.

1.3 Após a análise do produto, se for identificada a necessidade de reparo de mais peças do que as previstas no orçamento inicial, o Cliente será notificado para que aprove a inclusão do reparo das referidas peças em novo orçamento. Aprovando esta, o Cliente está ciente da modificação no valor do orçamento para casos fora de garantia.

1.4 No caso do orçamento apresentado **não ser aprovado**, o Cliente concederá à empresa um prazo de **48 horas úteis, contadas da manifestação do Cliente sobre a não aprovação do orçamento, para retornar o produto** às mesmas condições em a Assistência o recebeu.

1.5 No caso da cobrança de um orçamento preliminar para a recuperação da tela do aparelho do Cliente, ficando ciente que este orçamento é exclusivamente para o reparo da tela. Caso após a abertura do aparelho for identificado que outros componentes necessitem de reparo, será apresentado ao Cliente uma cotação complementar. A não aprovação do orçamento complementar, não dá direito ao Cliente ao ressarcimento do valor previamente pago no orçamento preliminar, já que este serviço será realizado.

2 - GARANTIA

2.1 O Produto conta com a garantia legal de 90 dias do serviço de reparo, conforme determinado pelo Código de Defesa do Consumidor, **contada a partir da data de retirada** indicada nesta ordem de serviço. Sendo obrigatória a apresentação deste documento pelo Cliente no caso da peça trocada ou serviço realizado apresentar algum outro vício durante o período de garantia legal do serviço realizado.

2.2 A garantia perderá sua validade, se houver violação de peças colocadas pela Empresa no Produto; se for utilizado, em rede elétrica incompatível ou sujeita a flutuações; se for instalado ou utilizado de maneira inadequada conforme especificado no seu manual de instruções; caso sofra danos causados por acidentes ou agentes da natureza ou se for manuseado por técnicos ou pessoas não autorizadas pela Empresa, ou qualquer outro uso em desacordo com o manual de instruções e termo de garantia do produto.

2.3 No caso do produto apresentar, durante o período coberto pela **GARANTIA LEGAL** de 90 dias, algum defeito envolvendo componente(s) que não tenha(m) sido relacionado(s) ao serviço de reparo realizado e trocado(s) acima, o(s) mesmo(s) será(ão) substituído(s) mediante o pagamento do(s) referido(s) componente(s) incluindo a mão de obra.

3 - DO PRODUTO FORA DE GARANTIA

3.1 O produto que der entrada na autorização fora do período legal e contratual de garantia será reparado mediante aprovação do orçamento pelo Cliente.

3.1.1 A aprovação do orçamento se dará por escrito, pelo Cliente, via balcão; por telefone, mediante gravação da chamada; por SMS, whatsapp ou e-mail com descrição das peças que serão utilizadas e serviços que serão realizados.

3.1.2 A aprovação do orçamento confirma o aceite do Cliente aos termos de serviço apresentados neste documento.

3.1.3 O Cliente está ciente de que haverá cobrança da taxa de análise para diagnóstico do problema e elaboração de orçamento **para produtos fora de garantia**, oportunidade em que o valor será previamente comunicado.

4 - DA RETIRADA DOS PRODUTOS

4.1 A retirada do produto somente poderá ser feita pelo próprio Cliente com a apresentação da **ORDEM DE SERVIÇO**, que é entregue ao mesmo pela Assistência Técnica Autorizada Samsung no momento da entrada do produto.

4.1.1 No caso de o Cliente enviar um portador para a retirada, o mesmo deverá apresentar, além da Ordem de Serviço, procuração com firma reconhecida e estar munido de cópia do RG ou CNH (Com foto). A procuração deverá seguir o modelo abaixo:

E eu, (Nome do Cliente), portadora do CPF 000.000.00-00 e ordem de serviço N. XXXXXXXX, autorizo que (Nome do Portador), portador do CPF 000.000.000-00 efetue a retirada do meu aparelho, passando a exercer o dever de guarda do produto.

4.2 O Cliente será informado pela Empresa sobre a finalização do reparo do produto por meio de telefone, e-mail, SMS ou outro meio de comunicação que a Assistência venha a utilizar, cabendo ao Cliente disponibilizar os meios de contato atuais e eventual canal de preferência.

4.2.1 O Cliente autoriza a Empresa a enviar o produto pelos correios, ao endereço informado na abertura da ordem de serviço, caso não haja a retirada no prazo de 5 (cinco) dias, após comunicado de finalização do reparo (item 4.2).

4.3 Na hipótese de o envio pelos Correios não ser viável, decorrido o prazo de 60 dias da data de comunicação ao Cliente sobre a finalização do reparo ou da recusa do orçamento, não havendo a retirada do produto, o Cliente, por meio da assinatura do presente documento, fica ciente de que perderá a propriedade do mesmo, autorizando desde já, nesta hipótese, a destinação do bem, por parte da Empresa, incluindo a destruição e descarte do mesmo, de acordo com a legislação vigente à época, não sendo devido ao Cliente qualquer compensação ou indenização.

4.3.1 O prazo acima pode ser alterado de acordo com Legislação local que determine prazo divergente para descarte, cabendo assim, o prazo determinado por esta.

5 - AUTORIZAÇÃO

5.1 O Cliente autoriza a empresa a proceder com a desmontagem do seu Produto para efetuar a devida análise do defeito visando o diagnóstico do problema.

5.1.1 Para produtos fora de garantia, havendo a necessidade de substituição de componentes e/ou ajustes, estes só serão efetuados mediante prévia autorização do Cliente e aceite do orçamento apresentado.

5.2 O cliente concorda e autoriza a Samsung a empregar no reparo de seu produto peças ou componentes de reposição novos ou reconicionados, os quais possuirão as mesmas especificações técnicas e de qualidade de peças ou componentes novos, nos moldes previstos no artigo 21, do Código de Defesa do Consumidor.

5.3 O Cliente autoriza a Empresa a utilizar os dados pessoais presentes nesta Ordem de Serviço para entrar em contato, através dos meios cabíveis, informando sobre o status do reparo, evidências do produto analisado, orçamentos e quaisquer informações relevantes sobre o produto, inclusive relativas à satisfação do serviço prestado.

6 - DO PRODUTO E ACESSÓRIOS

6.1 É necessário o envio ou entrega de acessórios originais juntamente com o produto que será analisado pela Assistência Técnica (carregadores, cabos USB, fontes de notebooks, baterias, entre outros).

6.2 Se o produto for protegido com senha ou padrões, será necessário desabilitar e retirar o bloqueio antes do envio ou entrega no posto autorizado.

6.3 Não nos responsabilizamos pela película instalada no produto, ficando o Cliente desde logo ciente sobre a possibilidade de danos não reparáveis na película instalada.

6.4 Caberá ao cliente retirar do seu produto acessórios não originais antes do envio ou entrega do produto que será analisado Empresa (Chips de celular, cartões de memória, capinhas de celular, entre outros).

7 - DA RESPONSABILIDADE SOBRE DADOS

7.1 Caberá ao Cliente realizar cópia de segurança de todos os dados, informações e/ou aplicativos gravados no produto antes do ingresso do produto na Assistência Técnica.

7.2 Além do backup que obrigatoriedade deve ser realizado pelo Cliente, é dever do cliente excluir todos os dados, fotos e demais informações pessoais do usuário.

7.3 O Cliente fica ciente que todos os dados do aparelho, serão apagados pela Empresa para a realização do reparo, caso o Cliente ainda não os tenha apagado conforme item 7.2.

7.4 O Cliente está ciente e concorda que em nenhum procedimento ou reparo efetuado pela Empresa há acesso a dados pessoais do Cliente ou informações confidenciais como senhas bancárias, senhas de e-mails, etc.

Declaro estar ciente e de acordo com as cláusulas contratuais e condições do aparelho descritos acima.

ASSINATURA CLIENTE

ASSINATURA CLIENTE

LOCAL E DATA

RECEBEMOS DE MAGAZINE LUIZA S/A OS PRODUTOS CONSTANTES NA NOTA FISCAL INDICADA AO LADO										NF-e Nº 80663					
DATA DE RECEBIMENTO		IDENTIFICAÇÃO E ASSINATURA DO RECEBEDOR								SÉRIE: 1					
MAGAZINE LUIZA S/A QUARENTA E SEIS CJ JEREISSATI II N 20 JEREISSATI II MARACANAU - CE Cep: 61901060						DANFE DOCUMENTO AUXILIAR DE NOTA FISCAL ELETRÔNICA 0 - ENTRADA 1 - SAÍDA Nº 80663 SÉRIE 1 PÁGINA 1 DE 1		CONTROLE DO FISCO 							
								CHAVE DE ACESSO 2326.0447.9609.5009.1844.5500.1000.0806.6310.8888.4827							
								Consulta de autenticidade no portal nacional da NF-e www.nfe.fazenda.gov.br/portal ou no site da Sefaz Autorizadora.							
NATUREZA DA OPERAÇÃO VENDA MERCADORIA ADQUIR/RECEB TERCEIROS TP:51						PROTOCOLO DE AUTORIZAÇÃO DE USO 223260042566058 27/04/2026 10:31:50									
INSCRIÇÃO ESTADUAL 063556502			INSCRIÇÃO ESTADUAL DE SUBST.			CNPJ 47.960.950/0918-44									
DESTINATÁRIO / REMETENTE NOME / RAZÃO SOCIAL ELIANDRO FERREIRA DA SILVA						CNPJ / CPF 036.251.303-19		DATA EMISSÃO 27/04/2026 10:31							
ENDEREÇO PAU SERRADO Nr 280			BAIRRO / DISTRITO LUZARDO VIANA			CEP 61910220		DATA ENTRADA / SAÍDA 27/04/2026							
MUNICÍPIO MARACANAU			FONE / FAX 85988618253		UF CE		INSCRIÇÃO ESTADUAL		HORA ENTRADA / SAÍDA 10:31						
CÁLCULO DO IMPOSTO															
BASE DE CÁLCULO DO ICMS 0.00		VALOR DO ICMS 0.00		BASE DE CÁLCULO DO ICMS SUBST. 0.00		VALOR DO ICMS SUBST. 0.00		VALOR TOTAL DOS PRODUTOS 1,099.00							
VALOR DO FRETE 0.00		VALOR DO SEGURO 0.00		DESCONTO 0.00		OUTRAS DESPESAS ACESSÓRIAS 0.00		VALOR TOTAL DO IPI 0.00		VALOR TOTAL DA NOTA 1,099.00					
TRANSPORTADOR / VOLUMES TRANSPORTADOS															
NOME / RAZÃO SOCIAL			FRETE POR CONTA Emitente 0		CÓDIGO ANTT		PLACA DO VEÍCULO		UF		CNPJ / CPF				
ENDEREÇO			MUNICÍPIO		UF		INSCRIÇÃO ESTADUAL								
QUANTIDADE 1		ESPÉCIE VOLUMES		MARCA		NUMERAÇÃO		PESO BRUTO 5.100		PESO LÍQUIDO 3.800					
DADOS DO PRODUTOS / SERVIÇOS															
CÓDIGO	DESCRIÇÃO DOS PRODUTOS / SERVIÇOS			NCM/SH	CST	CFOP	UNID	QUANT.	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL	BC.ICMS	V. ICMS	V. IPI	ALIQ. ICMS	ALIQ. IPI
7922923	SMART TV SAMSUNG FHD 32 32H5000F PRETO 32 Inf. Ad. Prod: VLR BC-ST RETIDO R\$ 2077.52 / VLR ICMS-ST RETIDO R\$ 86.42 / Portaria Interministerial: PORTARIA SUFRAMA N 0769/2020			85287200	460	5405	PC	1	1.099,00	1.099,00					
CÁLCULO DO ISSQN															
INSCRIÇÃO MUNICIPAL		VALOR TOTAL DOS SERVIÇOS			BASE DE CÁLCULO DO ISSQN				VALOR DO ISSQN						
DADOS ADICIONAIS															
INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES Val Aprox Tributos R\$ 583.79(53.12%) Fonte:IBPT FEDERAIS 25.12%,ESTADUAIS 28.00%,MUNICIPAIS 0%/ICMS RET. POR ST CFE DEC. 32.900/18/NUM. PEDIDO:1153740509 / CODCLI:73304698 / CODVENDR:6001 / OBS.PED:REF.: (85) 988618253 - PONTO REFERENCIA = CONJUNTO NOSSA SENHORA DE FATIMA / CELULAR:85-988618253 / MODAL: SFS - A aceitacao desta mercadoria implica autorizacao do cliente/consumidor a empresa vendedora para obter a restituicao de quaisquer tributos incidentes nesta operacao, inclusive do ICMS DIFAL incidente nesta venda, nos termos do art. 166 do CTN. #									RESERVADO AO FISCO						



SAMSUNG

Samsung Atendimento a...



Sim . Porém quero saber data .
Pq até então seria dia 1/6 oq foi
informado

11:34 ✓✓

Como a assistência técnica não
entrou em contato com você
ainda para informar se a nova
televisão chegou, irei realizar uma
interação em sistema solicitando
que a assistência técnica entre em
contato com você para informar se
a nova televisão já chegou.

11:35

Me informa, por gentileza:

Telefone para contato:

E-mail para contato:

E melhor horário para falar com
você:

11:35

Samsung Atendimento ao Cliente ✓

Me informa, por gentileza:

Telefone para contato:...

Pode ser o meu agora

11:35 ✓✓

????

11:35 ✓✓

8598861-8253

Eliandrosilva8861@gmail.com



Mensagem





SAMSUNG

Samsung Atendimento a...



Sim 11:45 ✓✓

Realizei a interação em sistema solicitando que a assistência técnica entre em contato com você com urgência para informar se a nova televisão já chegou.

11:46

Ok 11:46 ✓✓

O CPF e e-mail cadastro no sistema estão o da Vilanir, você gostaria que eu deixasse registrado os seus dados?

11:47

Quem vai dizer a retirada vai ser ela

11:47 ✓✓

Vai ter algum problema se alterar para o meu

11:48 ✓✓

??? 11:48 ✓✓

Somente o titular do acordo consegue realizar a retirada do aparelho.

11:53

Deixa oq estar entao 11:53



Tá certo



Mensagem





SAMSUNG

Samsung Atendimento a...



Dai fica difícil viu 09:44 ✓✓

Obrigada por aguardar. 09:47

Verifiquei em sistema e sua ordem segue aberta, em andamento, mas a troca já foi finalizada, agora realmente falta apenas o envio, que já passou do prazo pois era até dia 01/06.

09:47

Vi que a analista anterior realizou uma interação pedindo retorno, o que consigo fazer é solicitar novamente e pedir urgência.

09:47

Sinto muito por todo esse desgaste e transtorno. Peço desculpas por tudo isso, me coloco no seu lugar como consumidor e irei fazer tudo que estiver aqui no meu alcance aqui na minha função no trabalho para te ajudar.

09:47

A ordem está no nome de VILANI MAGALHAES DA SILVA, reconhece?

09:48

Samsung Atendimento ao Cliente ✓

A ordem está no nome de VILANI MAGALHAES DA SILVA, reconhece?



Mensagem



**Sabrina Nunes** 🦋 Âme 13:05

Ligação de voz recebida

Recusar

Atender

Unicamente com o setor responsável através telefone **08009412880**, selecione a opção 1 e digite o ramal (**2003**), horário de expediente é de segunda à sexta das 08h às 20h. Se preferir, disponíveis também através do e-mail br_enr_doc@digital.support.samsung.com

08:51

Esse 0800 ja deixei várias mensagens la e nao obtive retorno

08:52 ✓✓

Esse é o contato do nosso setor que esta com seu caso

08:53

Samsung Atendimento ao Cliente ✓

Esse é o contato do nosso setor que esta com seu caso

Mas ninguém atende . Sou direcionado para uma conversa que nao tenho retorno

08:54 ✓✓

Nesse atendimento fiz um registro no protocolo **1259121954**, o setor



Mensagem





SAMSUNG

Samsung Atendimento a...

**Samsung Atendimento ao Cliente**

Esse é o contato do nosso setor que
esta com seu caso

Mas ninguém atende . Sou
direcionado para uma conversa
que nao tenho retorno

08:54 ✓✓

Nesse atendimento fiz um registro
no protocolo **1259121954**, o setor
entrará em contato em até 5 dias
úteis com mais informações

08:54

Samsung Atendimento ao Cliente

Nesse atendimento fiz um registro no
protocolo 1259121954, o setor entrará
em contato em até 5 dias úteis com ...

Mas 5 dias úteis . Sendo que ja
estou com mas de 10 dias

08:55 ✓✓

E nada

08:55 ✓✓

Pfv quero um numero a qual eu
possa falar

08:55 ✓✓

Você já encaminhou um e-mail para
o setor?

08:55

Pra que se vcs ja fizeram isso . E a
agora nada

08:56 ✓✓



Mensagem





SAMSUNG

Samsung Atendimento a...

CPF: 036.251.303-19

16:11 ✓✓

17/10/1989

16:11 ✓✓

25 de junho de 2026

Olá, Eliandro! Obrigada pelo retorno.
Bom dia, tudo bem?

Prazer, meu nome é Nathaly, sou do
time de acordos da Samsung.

11:12

Bom dia

11:13 ✓✓

Bem.obg

11:13 ✓✓

Devido ao ocorrido com o seu
produto, consegui separar para uma
nova troca um produto superior,
para compensa-lo pela demora no
acordo.

11:14

Mediante a sua aprovação, iremos
enviar a Smart Monitor TV 43".

<https://www.samsung.com/br/monitors/flat/f6000-43-inch-ls43f6000fgxzd/>

11:14

Samsung Atendimento ao Cliente ✓✓

Devido ao ocorrido com o seu produto
consegui separar para uma nova



Mensagem





SAMSUNG

Samsung Atendimento a...



Perfeito, irei formalizar o acordo agora mesmo para efetuar a liberação.
Já te envio o número de protocolo.

11:15

No caso por se tratar de um aparelho maior vai ser entregue na minha casa ?

11:15 ✓✓

Ou vou ter que ir pegar na assistência técnica

11:15 ✓✓

Lembrando que ela é um pouco maior do que o produto inicial, o senhor conseguirá efetuar a retirada no posto?

11:15

Samsung Atendimento ao Cliente ✓

Lembrando que ela é um pouco maior do que o produto inicial, o senhor conseguirá efetuar a retirada no post...

Por isso que lhe perguntei

11:16 ✓✓

Poxa, não conseguiria entregar pois foi aberta a ordem de serviço no balcão.

Porém tudo é conversado e



Mensagem





SAMSUNG

Samsung Atendimento a...



Poxa, não conseguiria entregar pois foi aberta a ordem de serviço no balcão.

Porém, tudo é conversado, o senhor pode conversar com o posto de serviço e verificar se eles conseguem fazer a entrega ou se podem te enviar via Correios.

11:16

Posso ir pegar la

11:16 ✓✓

Sim pode também, mas vale a pena perguntar para o posto se poderia entregar.

Pode ser que eles cobrem alguma taxa para entregar, mas também pode ser via Correios, o senhor pode combinar com eles direitinho.

11:17

Quando vc fala o posto seria a assistência técnica e isso???

11:18 ✓✓

Samsung Atendimento ao Cliente ✓

Perfeito, irei formalizar o acordo agora mesmo para efetuar a liberação. Já te envio o número de protocolo.



Vou precisar de algum documento



Mensagem





SAMSUNG

Samsung Atendimento a...



Isso mesmo 11:30

O novo acordo de troca foi formalizado com sucesso sob o protocolo **4176114421**, para troca pelo modelo Smart Monitor TV 43"/LS43F6000FGXZD.

O prazo para chegada na autorizada é de 10 dias úteis a partir de hoje. O senhor pode efetuar a retirada ou pedir para outra pessoa retirar, basta levar o seu documento com foto.

11:31

So mente o documento e isso

11:32 ✓✓

Samsung Atendimento ao Cliente ✓

O novo acordo de troca foi formalizado com sucesso sob o protocolo 4176114421, para troca pe...

Ou mostro esse protocolo

11:32 ✓✓

13 de julho de 2026

Bom dia 10:24 ✓✓

???? 10:24 ✓✓



Mensagem





SAMSUNG

Samsung Atendimento a...



10:33 ✓✓

Você

O novo acordo de troca foi formalizado com sucesso sob o protocolo 4176114421, para troca pe...

Quando o senhor recebeu essa mensagem?

10:34

Dia 25 do mes passado

10:34 ✓✓

Certo, aguarde um momento enquanto verifico seu protocolo

10:34

Quando falo que estou com mas de 2 meses e referente ao problema da tv que vai fazer 3 meses que foi para assistência técnica

10:35 ✓✓

Para a sua segurança, me confirme os seguintes dados por gentileza:
Último sobrenome:
3 primeiros do seu CPF:
E-mail:
Os 4 últimos números do seu telefone são xxxx?
Endereço completo:

10:38



Pronto, aguarde a entrada no



Mensagem





SAMSUNG

Samsung Atendimento a...



Eliandro, o protocolo da sua solicitação ainda consta como aberto, eu não consigo acessar muitas informações sobre como o caso está prosseguindo, pois não está na minha alçada. O que posso fazer pelo senhor no momento é deixar uma notificação em sistema pedindo para que nosso setor interno retorne o contato com você para lhe dar mais informações sobre a tratativa da troca. Na sua ordem de serviço também encontrei um número para o setor responsável que está cuidando do seu caso:

Em casos de dúvidas, favor entrar em contato através do telefone **0800 941 2880** opção 3 Ramal (**10006**), nosso horário de expediente é de segunda à sexta das 8h às 20h e aos sábados das 8h às 15h40. Se preferir, estamos disponíveis também através do e-mail BR_PROACTIVE_BLUE@DIGITAL.SUP... **Ler mais**

10:47



Para continuarmos o atendimento



Mensagem





SAMSUNG

Samsung Atendimento a...



Vc poderia passar uma justificativa
mas clara . Com data certa

08:58 ✓✓

Eliandro, eu compreendo o seu
descontentamento e sinto muito
que esteja com esse sentimento,
não é essa a experiência que
desejamos para os nossos clientes.
Entendo a importância do seu
produto e quero que fique tranquilo.
Nossa equipe está acompanhando
o seu protocolo com toda a atenção
para que ele seja concluído o mais
breve possível. No momento a
informação que temos é que o
setor interno está aguardando a
confirmação da assistência sobre
a entrega no local para depois
ser entregue a você, o que possa
realizar esse momento é solicitar
que a verificação seja realizada
novamente.

08:58

Como lhe falei já estou a mais de 3
meses nessa situação

08:58 ✓✓

Samsung Atendimento ao Cliente ✓

Eliandro, eu compreendo o seu
descontentamento e sinto muito que
esteja com esse sentimento, não é es



Mensagem





SAMSUNG

Samsung Atendimento a...

**85** 20 de julho de 2026

08:31 ✓✓

Obrigada!
Um momento. 08:31

Ok 08:31 ✓✓

A troca será feita pela autorizada,
em sistema já foi enviado a sua
nova Tv, vou te passar o contato da
assistência responsável: 08:33

SAMSUNG UNIDADE FORTALEZA
3170195

Avenida Rui Barbosa, **2727**, Loja 2,
Joaquim Távora, Fortaleza - CE

CEP: **60115-222**

(85) 2180-6973

Segunda a Sexta 09:**00-18:00**

Sábados 09:**00-13:00** 08:33

Samsung Atendimento ao Cliente ✓

A troca será feita pela autorizada, em
sistema já foi enviado a sua nova Tv,
vou te passar o contato da assistênci...

Quer dizer que a tv ja estar na
autorizada?? 08:33 ✓✓

A Samsung já fez o envio para eles.



Mensagem





SAMSUNG

Samsung Atendimento a...



porque estou de saco cheio com
tantas desculpas

14:49 ✓✓

Demorei devido a instabilidade
do sistema para localizar o seu
cadastro.

14:50

sim

14:51 ✓✓

Quanto a sua solicitação, acabei de
verificar, infelizmente não teve mais
atualizações. Após formalização
do acordo com o setor jurídico,
que foi aprovado o acordo, mas a
assistência não deu retorno sobre
a entrega do novo produto, até o
momento.

14:52

Posso te informar o contato
do setor que está tratando o
seu acordo, para você verificar
diretamente com eles.

14:53

Samsung Atendimento ao Cliente ✓

Posso te informar o contato do setor
que está tratando o seu acordo, para
você verificar diretamente com eles.

Ctz

14:53 ✓✓

Espero que seja outro número



Mensagem





SAMSUNG

Samsung Atendimento a...

**Samsung Atendimento ao Cliente** ✓

Perfeito, irei formalizar o acordo agora mesmo para efetuar a liberação.
Já te envio o número de protocolo.

Vou precisar de algum documento ou número de ordem para fazer a retirada???

11:29 ✓✓

Isso mesmo

11:30

O novo acordo de troca foi formalizado com sucesso sob o protocolo **4176114421**, para troca pelo modelo Smart Monitor TV 43"/LS43F6000FGXZD.

O prazo para chegada na autorizada é de 10 dias úteis a partir de hoje. O senhor pode efetuar a retirada ou pedir para outra pessoa retirar, basta levar o seu documento com foto.

11:31

So mente o documento e isso

11:32 ✓✓

Samsung Atendimento ao Cliente ✓

O novo acordo de troca foi formalizado com sucesso sob o protocolo 4176114421, para troca pe...



Mensagem





SAMSUNG

Samsung Atendimento a...



⇒ Encaminhada

Olá,

Desejamos que você esteja bem!



informamos que o seu produto, para o qual foi solicitado reparo no nosso Centro de Serviço, seguirá para o processo de troca. Com o compromisso da Samsung em garantir a sua satisfação, providenciaremos a entrega de um novo produto, dentro do prazo de até 10 dias úteis.

Esteja atento ao nosso contato para confirmar os detalhes sobre o recebimento do novo aparelho. Se você enviou o produto pelos Correios, o novo item será entregue em sua residência. Caso tenha deixado o produto em um dos nossos centros de serviços, o novo produto estará disponível para retirada no mesmo local.

*Agradecemos pela compreensão.

- Esta interação se encerrará automaticamente 24 horas após o envio desta mensagem.

10:10



Mensagem





SAMSUNG

Samsung Atendimento a...



10:11 ✓✓

Compreendo a situação, mas não se preocupe que estou aqui e farei todo o possível para te ajudar.

10:11

Foi cadastrado outro e-mail no momento que foi aberta a ordem de serviço?

10:11

O e-mail que eu uso sem pre foi esse ate pq nao tenho outro

10:11 ✓✓

Eliandrosilva8861@gmail.com

10:12 ✓✓

Entao a pessoa que fez o cadastro deve ter colocado errado

10:13 ✓✓

Samsung Atendimento ao Cliente ✓

CASO O CLIENTE ENTRE EM CONTATO FAVOR INFORMAR QUE O ACORDO FORMALIZADO NA DATA ...

Outra mensagem de vcs

10:14 ✓✓

⇒ Encaminhada

Olá, aqui é a **Samsung!**

Seu produto está a caminho do centro de distribuição. Em breve, você receberá novas informações



Mensagem





SAMSUNG

Samsung Atendimento a...



Compreendo que você gostaria de um retorno sobre a ordem de serviço **4175814577** e para te passarmos esse retorno é necessário que sejam confirmados todos os dados cadastrados corretamente de acordo com a LGPD.

10:24

Mas os dados que eu passei são esses

10:25 ✓✓

O CPF e e-mail estão divergentes dos cadastros na ordem de serviço.

10:25

Como se o produto foi comprado no meu nome

10:25 ✓✓

036.251.303-19

10:25 ✓✓

Entrei em contato com vcs antes de vc e tudo estava certo

10:25 ✓✓

Deram até dia para a entrega

10:26 ✓✓

E agora estar errado os meus dados

10:26 ✓✓

Você



Mensagem





SAMSUNG

Samsung Atendimento a...



troca

10:49 ✓✓

Ate data

10:49 ✓✓

Compreendo que você gostaria de um retorno sobre a ordem de serviço **4175814577** e para te passarmos esse retorno é necessário que sejam confirmados todos os dados cadastrados corretamente de acordo com a LGPD.

10:50

Assim que você estiver com os dados cadastrados em mãos, pode retornar o contato que iremos te passar um posicionamento sobre a sua ordem de serviço.

10:50

Para continuarmos o atendimento, me confirme que você continua conosco.

10:52

Caso não possa falar agora, sinta-se à vontade para retornar quando quiser, continuaremos de onde parou!

10:55

⇒ Encaminhada

01272064344

vilanimaqalhaes99@gmail.com rua



Mensagem





SAMSUNG

Samsung Atendimento a...

**Samsung Atendimento ao Cliente** ✓

Perfeito, irei formalizar o acordo agora mesmo para efetuar a liberação.
Já te envio o número de protocolo.

Vou precisar de algum documento ou número de ordem para fazer a retirada???

11:29 ✓✓

Isso mesmo

11:30

O novo acordo de troca foi formalizado com sucesso sob o protocolo **4176114421**, para troca pelo modelo Smart Monitor TV 43"/LS43F6000FGXZD.

O prazo para chegada na autorizada é de 10 dias úteis a partir de hoje. O senhor pode efetuar a retirada ou pedir para outra pessoa retirar, basta levar o seu documento com foto.

11:31

So mente o documento e isso

11:32 ✓✓

Samsung Atendimento ao Cliente ✓

O novo acordo de troca foi formalizado com sucesso sob o protocolo 4176114421, para troca pe...



Mensagem





SAMSUNG

Samsung Atendimento a...



21 de maio de 2026

Esta empresa usa um serviço seguro da Meta para gerenciar esta conversa. Toque para saber mais.

SAMSUNG

Samsung Atendimento ao Cliente

Conta comercial • Empresa cadastrada desde novembro, 2021.

Você está recebendo ofertas e avisos dessa empresa.



Parar

Perfil

Olá,

Desejamos que você esteja bem! 😊
informamos que o seu produto, pa...

Ler mais

11:18

Obg 11:20



Fico na esgu...



Mensagem





SAMSUNG

Samsung Atendimento a...



Bem-vindo ao Suporte Samsung!
Estamos prontos para ajudar. Eu
sou Raillane. Como posso tornar
sua experiência melhor hoje?

12:27

E sobre uma aparelho de tv

12:27 ✓✓

Estou esperando a troca do
aparelho

12:27 ✓✓

E ate agora nada

12:27 ✓✓

Olá Boa Tarde !

Para darmos continuidade ao seu
atendimento, para sua segurança,
por gentileza, poderia nos informar
os seguintes dados:

Último Sobrenome

E-mail;

4 Últimos Números do Telefone/
Celular;

Endereço Completo;

Numero da ordem de serviço

Começa com 41:

12:29

Para continuarmos o atendimento,
me confirme que você continua
conosco.

12:31

Silva



Mensagem





SAMSUNG

Samsung Atendimento a...



Silva

Eliandrosilva8861@gmail.com

8253

Rua estrada do pau serrado luzardo

Viana maracanaú

4175814577

12:31 ✓✓

Samsung Atendimento ao Cliente ✓

Olá,

Desejamos que você esteja bem! 😊 i...

Semana passada me enviaram isso
qui

12:32 ✓✓

Obrigada pelas confirmações, só um
momento irei verificar.

12:33

Samsung Atendimento ao Cliente ✓Obrigada pelas confirmações, só um
momento irei verificar.

Ok

12:33 ✓✓

CASO O CLIENTE ENTRE EM
CONTATO FAVOR INFORMAR QUE O
ACORDO FORMALIZADO NA DATA
(21/05/2026), COM Previsão DE
Disponibilização ate a DATA
(01/06/2025).

12:50



Mensagem





SAMSUNG

Samsung Atendimento a...



CASO O CLIENTE ENTRE EM CONTATO FAVOR INFORMAR QUE O ACORDO FORMALIZADO NA DATA (21/05/2026), COM Previsão DE Disponibilização ate a DATA (01/06/2025).

12:50

Certo . Mas essa data 01/06 já vai ser feito a entrega do produto???

12:51 ✓✓

Ou e so uma previsão???

12:51 ✓✓

Você

Certo . Mas essa data 01/06 já vai ser feito a entrega do produto???

o Produto quando chega fica em posse da assistência para ser retirado

12:55

Entendo. Porem quero saber se a entrega vai ser nessa data mesmo. Para a retirada do pronto na assistência

12:56 ✓✓

Sim, essa data e uma previsão poça ser entregue antes ou pode ser depois o setor interno ira comunicar



Mensagem





SAMSUNG

Samsung Atendimento a...



...a entrega para essa data
mesmo. Para a retirada do pronto
na assistência

12:56 ✓✓

Sim, essa data e uma previsão poça
ser entregue antes ou pode ser
depois o setor interno ira comunicar
se estiver imprevisto, o setor
comunica

12:58

Ok

12:58 ✓✓

Samsung Atendimento ao Cliente ✓

Sim, essa data e uma previsão poça
ser entregue antes ou pode ser depois
o setor interno ira comunicar se estiv...

Obg

12:58 ✓✓

Disponha !
Boa Tarde.

13:00

Para continuarmos o atendimento,
me confirme que você continua
conosco.

13:01

Caso não possa falar agora, sinta-se
à vontade para retornar quando
quiser, continuaremos de onde
parou!

13:04

3 de junho de 2026



Mensagem





SAMSUNG

Samsung Atendimento a...



3 de junho de 2026

...@gmail.com

09:53 ✓✓

Em breve você será conectado a um de nossos especialistas.

Para agilizar seu atendimento, por favor nos envie fotos/vídeos do seu produto com o sintoma e modelo.

Saiba como encontrar o modelo do seu produto: <https://youtu.be/RHo5fv0euE0?t=134s>

09:54

Olá, Bem-vindo à jornada Digital Samsung, é um prazer ter você por aqui!

Meu nome é Tamiel, Tudo bem? Como posso te ajudar hoje?

09:54

Segue protocolo referente ao seu atendimento #[367323136](#)

09:54

Bom dia. E sobre uma troca de tv

09:54 ✓✓

Estava prevista para ser entrega ai na assistência dia 1/6

09:55 ✓✓

E ate agora nada

09:55 ✓



Mensagem





momento, aguardamos a entrega do novo kit por parte da transportadora/setor responsável. Assim que o recebimento for confirmado, seguiremos imediatamente com as tratativas finais.

Permanecemos à disposição para eventuais dúvidas.

Em casos de dúvidas, favor entrar em contato através telefone: 08009412880, selecione a opção 3 e digite o Ramal: 40011 nosso horário de expediente é de (segunda a sexta da 12h20 às 20h ou se preferir pode nos retornar através do br_voc_attendance@digital.support.samsung.com)
(Alana de Jesus)
Analista de Backoffice (General Voc)
T 0800 941 2880 Ramal (40011)

← Responder

→ Encaminhar





Resposta do Especialista

Prezado Cliente Eliandro,

Gostaríamos de atualizar o posicionamento sobre o andamento do seu caso, conforme os registros mais recentes de nossa equipe interna de atendimento. Fomos informados de que o kit enviado anteriormente apresentou divergências e, corretamente, não foi aceito por você. Diante disso, a área responsável já solicitou o envio do kit correto para que possamos dar continuidade à resolução definitiva da sua solicitação.

Confirmamos que você já está ciente desta etapa e que, no momento, aguardamos a entrega do novo kit por parte da transportadora/setor responsável. Assim que o recebimento for

← Responder

→ Encaminhar





SAMSUNG

INFORMA-1260472235



Caixa de entrada



Samsun... Há 5 dias
para mim ▾



SAMSUNG



Atendimento ao
Cliente Samsung

Resposta do Especialista

Prezado Cliente Eliandro,

Gostaríamos de atualizar o
posicionamento sobre o

← Responder

→ Encaminhar



99+





Atendimento ao Cliente Samsung

Resposta do Especialista

Olá, tudo bem? Esperamos que esteja tudo bem com você!

Realizamos algumas tentativas de contato, mas não fomos atendidos.



Sentimos muito pela demora na troca do produto, já solicitamos que a assistência entre em contato para posicionar.

Em caso de dúvidas, estamos à disposição por meio da nossa Central de Atendimento.

4004-0000 (Capitais e grandes centros)

0800 555 0000

(Demais cidades e regiões)

← Responder

→ Encaminhar

