



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2509056400100050301

Data de retorno do consumidor(a): 22/09/2025

Horário: 9h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): JONATHA ANDRADE DE QUEIROZ NOBRE

CNPJ/CPF: 959.221.993-15

Endereço: Rua 47 - 632 - Jereissati II - Maracanaú - CE - 61901-070

Telefone: (85) 99605-9524

E-mail: jonathanobre@yahoo.com.br

Procurador(a): - CPF:

Telefone:

DADOS DO FORNECEDOR

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

E-mail Institucional:

DOS FATOS

O(A) consumidor(a) acima qualificado comparece a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e, na presença do(a) servidor(a) abaixo qualificado, apresenta 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:



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

"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.

Ante o acima exposto, a Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), no uso de suas atribuições legais conferidas pela Lei Municipal nº 2.084 de outubro de 2013, bem como no parágrafo 1º do artigo 33, do Decreto 2.181/97, REQUER, no prazo de 10 (dez) dias corridos, que seja apresentada resposta eletrônica, com informações POR ESCRITO, a este Órgão ou solução para a questão acima descrita diretamente ao(a) consumidor(a). Na impossibilidade de atendimento ao pedido supra, este Procon requer, no mesmo prazo, resposta eletrônica acerca da negativa, nos termos que dispõe o art. 26, I, do Código de Defesa do Consumidor. Decorrido o prazo, poderá este Órgão instaurar processo administrativo (reclamação) para apurar eventual infração à Lei 8.078/90, bem como, posteriormente, apreciar a fundamentação desta reclamação para efeito de inclusão do nome do fornecedor nos Cadastros Municipal, Estadual e Federal de Reclamação Fundamentada, nos termos que dispõe o art. 44 do CDC. Adverte, por fim, que a ausência de manifestação no prazo concedido ensejará a apuração de eventual crime de desobediência, nos termos dos arts. 55 e 56 do CDC e 330 do Código Penal.

Maracanaú/CE, 12 de Setembro de 2025 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES - Atendente

Ciente e de acordo:

JONATHA ANDRADE DE QUEIROZ NOBRE - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____