

## TERMO DE COMPROMISSO

Considerando,

1. Que a Samsung é uma empresa inovadora e sempre comprometida com a satisfação de seus consumidores;
2. Que tal comprometimento lhe fez receber prêmios consecutivos de atendimento nos últimos três anos<sup>1</sup>;
3. Que existem algumas solicitações de consumidores de televisores da marca Samsung quanto aos seus produtos apresentarem o sintoma de desligar e ligar automaticamente, o que levou o Ministério Público Estadual do Paraná e a Secretaria Nacional de Defesa do Consumidor (Senacon), inclusive pelo Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC) a pedirem esclarecimentos à Samsung sobre o tema;
4. Que a empresa realizou análises em seu processo de produção, em sua Central de Atendimento e em produtos para investigação do assunto, as quais foram apresentadas à Senacon e levaram às seguintes conclusões:
  - a. O processo de fabricação dos televisores da marca Samsung no Brasil segue as diretrizes do ISO 9001 de qualidade;
  - b. O volume de reclamações relativas ao sintoma desligar e ligar automaticamente é muito baixo comparado ao volume total de produtos vendidos pela empresa no Brasil;
  - c. A Samsung presta regularmente atendimento para todos os produtos com este sintoma que estejam dentro do prazo de garantia;
  - d. O sintoma de desligar e religar automaticamente indica que o software leu algum desvio na operação ideal do produto, mas não necessariamente está relacionado a um problema de fabricação;
  - e. Referido sintoma ocorreu em apenas algumas linhas de televisores e está relacionado com causas diversas, inclusive podendo ser gerado por desgaste natural de peças e uso inadequado do produto;
  - f. Não foi constatado vício de qualidade recorrente em peça específica dos televisores que justificasse algum tipo de ação de reparo em massa;

---

<sup>1</sup> Pelo terceiro ano consecutivo, em 2015, a Samsung é eleita a empresa que mais respeita o consumidor na categoria Eletrônicos do estudo realizado pela Consumidor Moderno em parceria com a Shopper Experience.



5. Que tais conclusões demonstram não haver descumprimento da legislação nacional; mas
6. Que a empresa, por buscar sempre proporcionar aos seus consumidores a melhor experiência com seus produtos, tanto na compra quanto no atendimento de pós-vendas, lançou, em outubro de 2015, ampliando em novembro do mesmo ano, o PROGRAMA DE SATISFAÇÃO PARA CLIENTES DAS TVS SAMSUNG LED DAS LINHAS D5500RGXZD, F4300AGZD, F5500AGXZD, F6400AGXZD e F6800AGXZD;
7. Que tal programa visa principalmente prestar o reparo em cortesia para qualquer consumidor cujo televisor Samsung apresente o sintoma de desligar e ligar automaticamente, desde que não tenha sido provocado por mau uso do produto, pelo prazo de cinco anos desde a data da compra;

a empresa firma o presente compromisso de manter em vigor o programa acima referido, nos termos descritos no **ANEXO**, pelo prazo de cinco anos desde a compra dos televisores das linhas D5500RGXZD, F4300AGZD, F5500AGXZD, F6400AGXZD e F6800AGXZD pelos consumidores.



SAMSUNG ELETRÔNICA DA AMAZÔNIA LTDA

14561151



## ANEXO

### PROGRAMA DE SATISFAÇÃO PARA CLIENTES DAS TVS SAMSUNG LED DAS LINHAS D5500RGXZD, F4300AGZD, F5500AGXZD, F6400AGXZD e F6800AGXZD

- 1. Objetivo:** garantir a satisfação dos consumidores dos televisores Samsung dos modelos das linhas acima descritas e que tenham apresentado ou venham a apresentar o sintoma de desligar e desligar automaticamente.
- 2. Como funciona:** A Samsung divulga o programa para os consumidores através de sua central de atendimento, assistências técnicas de TVs e Website, bem como contata os consumidores que já tenham reclamado do sintoma de “liga/desliga automaticamente” em sua central de atendimento ou através do Procon, Consumidor.gov ou de outra forma oficial.

Para os consumidores que ainda não tenham obtido o reparo do produto, após constatação de que a situação relatada está realmente relacionada ao sintoma acima apresentado, a Samsung lhes oferece gratuitamente o reparo em cortesia.

Para os consumidores que já tenham pago pelo reparo, a Samsung oferece uma extensão de garantia para todo o produto<sup>2</sup> de mais 6 (seis) meses desde a aceitação pelo consumidor ou, caso não seja aceito, oferece o reembolso do valor pago pelo reparo, desde que o consumidor apresente a evidência de que o reparo foi devido ao sintoma de o televisor desligar e ligar automaticamente e apresente também a nota fiscal que comprove o valor pago pelo conserto.

- 3. Quem é elegível:** Todos os consumidores de televisores Samsung dos modelos supra relacionados cujo produto tenha apresentado o sintoma de desligar e ligar automaticamente em até 5 (cinco) anos desde a data da compra.
- 4. Forma de divulgação:**

**4.1 Para as assistências técnicas:** foram direcionados comunicados sobre o programa.

**4.2 Para a central de atendimento ao consumidor:** Foi criada uma equipe especial para tratativa do programa e foram ministrados treinamentos para esta e para os atendentes Samsung. Além disso, foi incluído material sobre o tema onde para consulta dos atendentes.

---

<sup>2</sup> Isso envolve todas as peças do produto e não somente as que eventualmente foram trocadas.



Assim, qualquer atendente que receber ligação sobre o tema direcionará o consumidor para a célula específica, de modo a manter a qualidade na tratativa e registro adequado do atendimento.

4.3 Para os consumidores: A Samsung informa de maneira ostensiva e clara através de diversos canais, conforme abaixo:

4.3.1 Website: No website da Samsung foi disponibilizada, na página de suporte, (<http://www.samsung.com/br/support/>) a ilustração abaixo sobre o programa.



## Programa de Satisfação do Cliente para os seguintes modelos de TV LED:

D5500RGXZD, F4300AGXZD, F5500AGXZD, F6400AGXZD, F6800AGXZD.

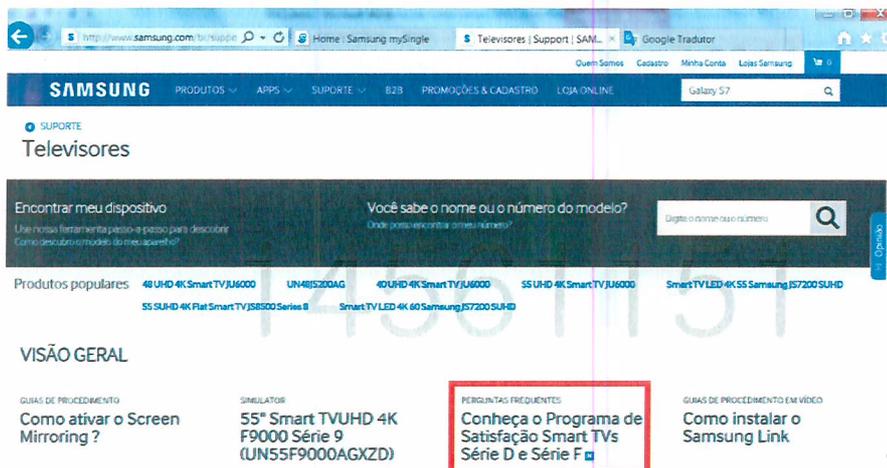
Criamos um programa de satisfação do consumidor das TVs LED relacionadas acima.

Ligue no 4004-0000 (Capitais e grandes centros) ou 0800-124-421 (Demais cidades e regiões), então teclie 55.

Ligue de Segunda à Sexta das 08:00 às 20:00 e Sábado das 09:00 às 15:00.

**Firmware Upgrade**

Também, na página de televisores foi disponibilizada a mensagem abaixo:



Além disso, o FAQ foi aperfeiçoado com perguntas e respostas sobre o tema, e com informações sobre o programa, conforme abaixo:



## Conheça o Programa de Satisfação Smart TVs Série D e Série F

Last Update date: 2016-03-11

Em prol da satisfação máxima de seus consumidores, a Samsung realiza um programa especial para os proprietários dos televisores LED das linhas D5500GXZD, F4300AGZD, F5500AGXZD, F6400AGXZD e F6800AGXZD.

Alguns aparelhos dos modelos acima listados possuem um mecanismo programado para desligar e religar, automaticamente, os dispositivos com o objetivo de reiniciar o sistema, quando o software lê uma possível irregularidade da operação ideal do produto. No entanto, tal sintoma não está relacionado a um problema de fabricação. Isso ocorre quando os televisores detectam, por exemplo, situações como oscilação de energia (picos de voltagem), perda de conexão com a rede de internet, ou também devido à tolerância de componentes eletrônicos, que pode envolver memória, fadiga do material e temperatura, entre outros fatores.

A Samsung já identificou o que está acontecendo e estabeleceu formas de correção, que passam pela atualização do software, medida que pode ser feita pelo próprio usuário, necessitando apenas de conexão com a rede de internet (Link: [saiba mais](#)), ou o reparo gratuito. Neste último caso, para os televisores a partir de 42 polegadas, o técnico autorizado irá até a residência para avaliação do produto, enquanto os aparelhos com telas menores deverão ser levados à assistência técnica mais próxima da residência do consumidor. Em ambos os casos, o serviço deve ser agendado pelo telefone 4004-0000. O produto será reparado mesmo se estiver fora do prazo de garantia, condição válida por cinco anos após a data da compra.

Se a sua Smart TV Samsung possui um dos seguintes sintomas:

- Liga e Desliga intermitente.
- Reinicia constantemente.

Possuímos um atendimento especial para você.

### Resolução pelo Software

Uma das formas de se resolver este sintoma é pela Atualização de Software da sua Smart TV via Pen Drive.

Siga o passo a passo abaixo para realizar esta atualização:

1. Tenha em mãos um Pen Drive (Memória Flash) com pelo menos 2Gb de espaço total.
2. Realize a formatação deste Pen Drive como FAT32.  
**Atenção:** Isto irá apagar todos os dados de seu Pen Drive. Faça um backup dos dados de seu Pen Drive em um local seguro antes deste processo.
3. Baixe o Software referente ao modelo de sua Smart TV.

#### Smart TV Samsung Série D

##### Modelos:

UND5500

Todos os tamanhos de tela.

##### Software:

Clique aqui para fazer o download do software.

#### Smart TV Samsung Série F

##### Modelos:

UNF4300, UNF5500, UNF6400, UNF6800

Todos os tamanhos de tela.

##### Software:

Clique aqui para fazer o download do software.

4. Extraia o arquivo baixado no Pen Drive formatado.
5. Insira o Pen Drive em sua Smart TV.
6. Em sua Smart TV, acesse o Menu > Suporte > Atualização de Software > Atualizar Agora.
7. Uma nova janela abrirá solicitando a procura de um USB conectado.
8. Assim que encontrar, uma janela irá aparecer solicitando a autorização desta atualização.
9. Aguarde o processo terminar, assim que finalizar, sua TV irá reiniciar.

Para mais informações, consulte: [Como atualizar sua TV via USB?](#)

### Assistência Samsung

Se você não conseguir completar o passo a passo de atualização, ou precisar de mais ajuda, entre em contato com a Central de Atendimento Samsung.



Fale com nossa Central de Atendimento.

Capitais: 4004-0000

Demais cidades: 0800 124 421

Opção 55

#### Informação de modelos relacionados

UN32D5500RG, UN32F4300AG, UN32F5500AG, UN40D5500RG, UN40F5500AG, UN40F6400AG, UN46D5500RG, UN46F5500AG, UN46F400AG, UN46F6300AG, UN50F5500AG, UN55F6400AG, UN55F6800AG, UN60F6400AG, UN75F6400AG

Você não encontrou a informação que estava procurando?



Live Chat



Suporte por E-mail



Assistência Online

4.3.2 **Assistências Técnicas:** A Samsung encaminhou para toda sua rede autorizada cartazes no formato abaixo, que são disponibilizados na área de atendimento, para que o consumidor obtenha a informação sobre o programa.

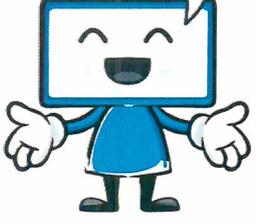


**PROGRAMA DE  
SATISFAÇÃO DO CONSUMIDOR**

**Se você possui uma TV LED  
série D ou F, confira nosso  
atendimento personalizado!**

**Modelos SÉRIE D**  
UN32/40/46D5500RGXZD

**Modelos SÉRIE F**  
UN32F4300AGXZD  
UN32/40/46/50F5500AGXZD  
UN40/46/55/60/75F6400AGXZD  
UN46/55F6800AGXZD

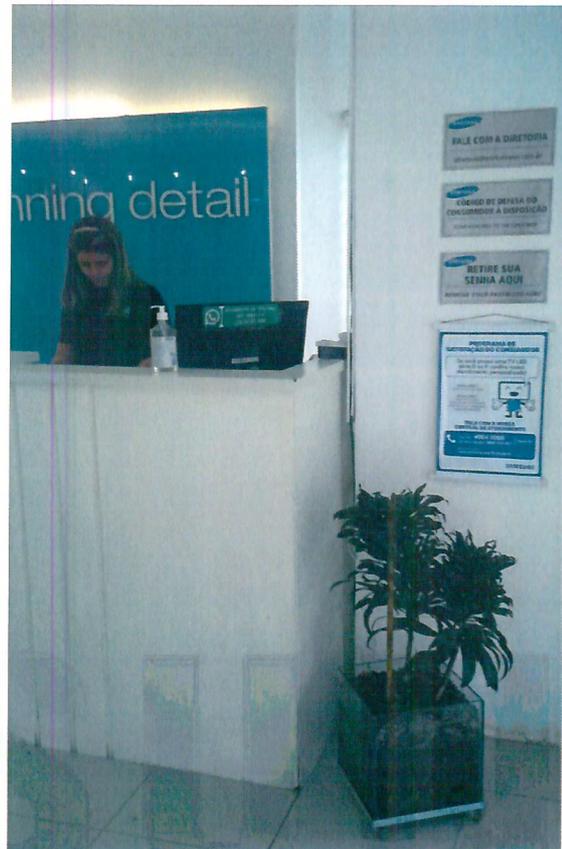


**FALE COM A NOSSA  
CENTRAL DE ATENDIMENTO**

Capitais: **4004 0000**  
Demais cidades: **0800 124 421** } Opção 55

Mais informações:  
[www.samsung.com/br/support](http://www.samsung.com/br/support)

**SAMSUNG**



Além disso, houve orientação para as assistências técnicas sobre o programa, de modo que seus atendentes estarão preparados para informar os consumidores sobre tema.

4.3.3 Central de Atendimento ao Consumidor: Foi incluída a opção 55 na fala inicial da URA para tratativa destes casos. O texto é o seguinte:

*“Caro cliente, para o programa de satisfação dos consumidores das TVs  
LED da série D5500, F4300, F5500, F6400 e F6800 digite 55.”*

Além disso, todos os atendentes do SAC estão treinados para orientarem os consumidores sobre o programa e lhes direcionarem para uma equipe dedicada ao tema sempre que necessário.

5. **Vigência:** O programa foi iniciado no dia 16/10/2015 para as TVs da linha D5500RGXZD e estendido para as demais linhas acima descritas em 07/12/2015. Sua vigência perdurará por 5 (cinco) anos desde a data da compra dos produtos.