**Resposta CIP - 25.07.0564.001.00080-3 - MARILEIDE BRITO DA SILVA****De :** Thalyta Priscila Silva <thalyta.silva@lbca.com.br>

qua., 10 de set. de 2025 16:27

Assunto : Resposta CIP - 25.07.0564.001.00080-3 - MARILEIDE BRITO DA SILVA

📎 1 anexo

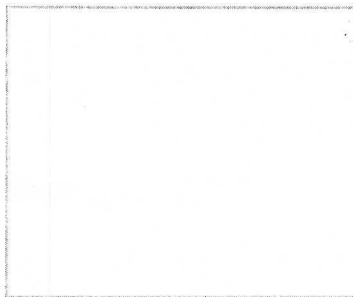
Para : procon@maracanau.ce.gov.br**Cc :** Envision DLBCA <envision@lbca.com.br>As imagens externas não são exibidas. [Exibir as imagens abaixo](#)

Prezados, Boa tarde

Segue anexo resposta referente à reclamação supracitada.

Ficamos à disposição.

Att.

**THALYTA PRISCILA SILVA**

Administração

E-mail: thalyta.silva@lbca.com.br | Gtalk: thalyta.silva@lbca.com.br

Tel: +55(11) 2149-5400 | Fax: +55(11) 2149-5415

R. Dr. Renato Paes de Barros, 618 – 1º e 5º – Itaim Bibi

CEP 04530-000 – São Paulo/SP - Brasil

Aviso Legal: "As informações deste e-mail são protegidas pelo sigilo profissional nos termos do art. 7º da Lei 8.906/1994 - Estatuto da Advocacia e da Ordem dos Advogados do Brasil. Esta mensagem e seus anexos são destinados exclusivamente ao(s) destinatário(s) acima nomeado(s), trazendo uma comunicação privilegiada e sigilosa. Se você a tiver recebido por engano, por favor, delete-a imediatamente e nos informe o mais rápido possível, você não deve copiá-la ou usá-la para nenhuma finalidade ou revelar seu conteúdo a qualquer outra pessoa. A LBCA está em conformidade com os termos da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - Lei n. 13.709/2018. Por favor, visite a nossa Política de Privacidade para maiores informações. Pense no meio ambiente antes de imprimir esse email".

**MARILEIDE BRITO DA SILVA.pdf**

109 KB



Lee
Brock
Camargo
ADVOGADOS

Rua Dr. Renato Pires de Barros, 618
1º, 3º e 5º andares - Itaim Bibi
04530-000 - São Paulo - SP - Brasil
Tel: +55 (11) 2149-5415
Fax: +55(11) 2149-5415
publica@lbca.com.br
www.lbca.com.br



AO ILUSTRÍSSIMO SENHOR DIRETOR DO PROGRAMA DE PROTEÇÃO AO
CONSUMIDOR PROCON DE MARACANAÚ-CE

RECLAMAÇÃO Nº 25.07.0564.001.00080-3

ENVISION INDUSTRIA DE PRODUTOS ELETRÔNICOS LTDA., pessoa jurídica inscrita no CNPJ/MF sob o nº 04.176.689/0001-60, com endereço à Avenida Doutor Cardoso de Melo, 1.184 – 2º andar, Vila Olímpia, São Paulo/SP, CEP 04548-004, por seu advogado infra-assinado, nos autos da reclamação em epígrafe movida por **MARILEIDE BRITO DA SILVA**, vem respeitosamente à presença de Vossas Senhorias, apresentar RESPOSTA à Carta de investigação preliminar em epígrafe.

I – DA SÍNTESE DA RECLAMAÇÃO

Trata-se de reclamação da consumidora **MARILEIDE BRITO DA SILVA**, onde a Reclamante alega adquiriu um Monitor da marca PHILIPS, que estaria apresentando defeitos. Afirmou que manteve contato com o SAC do revendedor mas que teria recebido a informação de que deveria ser realizado contato com o fabricante, contudo teria realizado a tentativa de contato mas sem êxito.

II – ESCLARECIMENTOS SOBRE O GRUPO TPV

No Brasil o Grupo TPV atua no mercado de televisores, monitores e produtos de áudio com a marca própria AOC e Philips e em regime de OEM.

Portanto, os monitores e televisores, atualmente comercializados no Brasil sob marca **PHILIPS** e **AOC**, são fabricados pelo grupo TPV, mais especificamente pela subsidiária no Brasil, **ENVISION INDÚSTRIA DE PRODUTOS ELETRÔNICOS LTDA**, que passou a fabricá-las desde 01 de abril de 2012, ano em que a marca Philips foi licenciada globalmente para o grupo TPV, que



Lee, Brock, Camargo ADVOGADOS

exerce com exclusividade a fabricação e comercialização de TV's e monitores da marca Philips no Brasil.

Diante desses esclarecimentos, se faz necessária a retificação do polo passivo, fazendo constar Envision Indústria de Produtos Eletrônicos Ltda., inscrita no CNPJ/MF nº 04.176.689/0006-75, com sede na cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, estabelecida à Avenida Doutor Cardoso de Melo, 1.184 – 2º andar, Vila Olímpia, CEP 04548-004.

III- DA POLÍTICA DE ATENDIMENTO EM GARANTIA DO GRUPO TPV

A Envision é uma empresa com sua produção certificada com qualidade ISO 9000, ou seja, segue à risca regras mundiais relacionadas a implantação, desenvolvimento, avaliação e continuidade do Sistema de Gestão da Qualidade.

Não obstante, intercorrências podem acontecer e alguns produtos podem apresentar defeitos; nesta eventualidade, o cliente pode consultar as informações contidas no manual de instruções e o certificado de garantia para saber a melhor forma de contatar a Envision a fim de solucionar o problema.

A Envision, por sua vez, disponibiliza vários canais de atendimento aos seus clientes, sendo eles:

- a) **Atendimento via site:** No site dos produtos AOC e PHILIPS é disponibilizada a possibilidade de atendimento via chatbot ou chat online, com perguntas e respostas mais comuns, ou atendimento via e-mail que é respondido pela equipe especializada no prazo máximo de 48 horas; - site: www.aoc.com.br ou www.philips.com.br/c-w/support-home/televisao .
- b) **Atendimento telefônico:** A Envision dispõe de telefones de atendimento que funcionam de segunda a sexta-feira das 08:00 às 20:00 horas e aos sábados das 08:00 à 13:00 horas, quais sejam: (+55) 0800 701 0245 e (+55) 11 2938 0245.
- c) **Atendimento à distância:** São solicitadas informações acerca do problema apresentado no produto, eventualmente fotos para análise interna e, quando o caso, pode ser realizada a troca direta do produto ou ressarcimento do valor pago, sem a necessidade de atendimento presencial na rede autorizada;
- d) **Atendimento presencial (Onsite):** Caso não exista uma assistência técnica autorizada na cidade do consumidor, a Envision possui uma política de realizar atendimentos presenciais.



Lee, Brock, Comares Advogados



V- DA RESOLUÇÃO DA RECLAMAÇÃO:

Cumpre esclarecer que houve um contato via SAC, entanto a consumidora não enviou os dados para dar andamento ao caso.

Diante dos fatos, a Envision propõe a realização de uma visita técnica residencial no endereço do consumidor, desta forma solicitamos o envio das fotos abaixo:

- FOTO DO TELEVISOR LIGADO;
- FOTO DO TELEVISOR DESLIGADO
- FOTO DA ETIQUETA TRASEIRA, ONDE CONSTA O NÚMERO DE SÉRIE
- ENDEREÇO COMPLETO
- TELEFONES
- NOTA FISCAL

Por fim, solicitamos que as fotos sejam enviadas para o e-mail envision@lbca.com.br para que em seguida seja possível a avaliação e agendamento da visita técnica.

VI- DO PEDIDO

Diante do exposto, requer seja a reclamação arquivada no Órgão administrativo, como não fundamentada por parte do consumidor, ante as razões e fundamentos estabelecidos acima, como medida de direito.

Cordialmente

São Paulo, 10 de Setembro de 2025.

ENVISION INDUSTRIA DE PRODUTOS ELETRONICOS LTDA.