

AO ILUSTRE PROCON DE MARACANAÚ/CE

Notificação nº.: 26.01.0564.001.00042-301

ENDEREÇO PARA CORRESPONDÊNCIA

AVENIDA JOÃO CARLOS DA SILVA BORGES, Nº 1240 VILA CRUZEIRO, SÃO PAULO-SP, CEP 04726-002 ou via e-mail (notificacao@samsung.com)

SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE (SAC)

Para Capitais e Regiões Metropolitanas: 4004-0000

Para demais regiões: 0800 124 421

CONTATO EXCLUSIVO PROCON HOTLINE (TRATATIVA DOS CASOS DO CONSUMIDOR, SUGESTÕES E FEEDBACKS)

Para Capitais e Regiões Metropolitanas: 4000-1260

Para demais regiões: 0800 124 421 (ramal 56)

SAMSUNG ELETRÔNICA DA AMAZÔNIA LTDA, sociedade limitada, com sede em Manaus, Av. Dos Oitis, nº 1.460, Distrito Industrial, inscrita no CNPJ/MF 00.280.273/0001-37, já qualificada nos autos da reclamação que lhe move **LUIZ FELIPE DE AZEVEDO 959.957.733-72**, vem, respeitosamente à presença de Vossa Senhoria, por seu advogado que esta subscreve, em atendimento à NOTIFICAÇÃO supra, informar e esclarecer o quanto segue:

I - SÍNTESE FÁTICA

Aduz o consumidor que efetuou a compra de um televisor, em abril de 2023.

ATENÇÃO: A SAMSUNG não solicita pagamentos via PIX através do WhatsApp, seja em seu nome ou em nome de terceiros. Fique atento(a)!

Segue narrando que fora do prazo de garantia legal, o mesmo passou a apresentar vícios, razão pela qual solicitou atendimento da assistência técnica credenciada, onde supostamente não obteve o devido atendimento.

II - ESCLARECIMENTOS

PRODUTO FORA DA GARANTIA

Temos que esclarecer que a pretensão da Reclamante não merece prosperar, na medida em que o direito de reclamar por eventuais vícios existentes no produto adquirido já foi atingido pela decadência.

Logo, inexistente qualquer obrigação jurídica que imponha à Reclamada o dever de reparar o produto de forma gratuita, como pretende a parte Reclamante, afinal, a responsabilização da fabricante não pode ser eternizada, ainda que se leve em conta o tempo de vida útil do produto.

Ressalte-se que, além da garantia legal de 90 (noventa) dias, prevista no Código de Defesa do Consumidor (Art. 26, inciso II, CDC), a SAMSUNG oferece aos seus clientes um período adicional de cobertura de 09 (nove) meses, a título de garantia contratual.

A política de garantia dos produtos SAMSUNG é diferenciada para as diversas linhas de produtos, e começa a fluir a partir da data constante no documento fiscal de venda (ou seu equivalente) ao consumidor, de acordo com as informações que podem ser obtidas no site da empresa (<http://www.samsung.com/br/support/warranty/>).

Frise-se, ainda, que a Assistência Técnica autorizada pela SAMSUNG, em obediência aos preceitos legais, mantém-se sempre disposta a analisar e reparar os eventuais vícios fabris cobertos pela garantia, bem como a devolver o produto em suas perfeitas condições de uso ao consumidor.

ATENÇÃO: A SAMSUNG não solicita pagamentos via PIX através do WhatsApp, seja em seu nome ou em nome de terceiros. Fique atento(a)!

Contudo, transcorrido o prazo de garantia não subsiste ao fornecedor o dever de reparo gratuito dos alegados vícios, na medida em que há presunção de que o produto se encontra em fase de degradação, dada a consumação de sua vida útil. Esse é o entendimento sedimentado em jurisprudência recente do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, vejamos:

BEM MÓVEL. COMPRA E VENDA DE RESINA PARA PISO EXTERNO. ALEGAÇÃO DE VÍCIO REDIBITÓRIO. PRAZO DECADENCIAL PARA RECLAMAÇÃO DE VÍCIO OCULTO. ART. 26, INC II E § 3.º DO CDC. INAPLICABILIDADE DO PRAZO PREVISTO NO ART. 27 DO CDC. DECADÊNCIA RECONHECIDA. Em caso de existência de vícios ocultos em bem durável, o prazo para reclamação, de caducidade, é de noventa dias contados do momento em que ficam evidenciados (CDC, art. 26, inc. II, e § 3.º). Inaplicabilidade do art. 27 do CDC, que não se refere aos defeitos ou vícios do produto ou serviço, mas aos danos causados por fato do produto ou serviço e cujo prazo é de natureza prescricional. Decadência reconhecida. Recurso desprovido. (TJ-SP 10076602920178260003, Relator: Gilberto Leme, Data de Julgamento: 17/01/2018, 35ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 17/01/2018)

Assim, não há, *in casu*, qualquer vínculo legal ou obrigacional que imponha à Reclamada o dever de sanar os problemas do produto.

Em suma: expirada a garantia, cabe ao consumidor arcar com as despesas decorrentes dos reparos do bem, pois ainda que se trate de aparelhos duráveis, não se pode pretender que durem eternamente, sendo certo que o próprio uso acarreta desgastes naturais ao produto.

Ademais, diante do tempo prolongado de utilização do bem e não tendo a parte Reclamante colacionado aos autos qualquer prova de que a falha ocorreu por vício oculto de fabricação, não é possível imputar responsabilidade à SAMSUNG.

ATENÇÃO: A SAMSUNG não solicita pagamentos via PIX através do WhatsApp, seja em seu nome ou em nome de terceiros. Fique atento(a)!

Portanto, diversamente do que fora relatado pelo Reclamante, constatou-se que a empresa prestou o devido atendimento ao consumidor ao ofertar o reparo do produto mediante custos.

Cabe elucidar que a Reclamada confia plenamente no que será demonstrado e provado adiante e passa a se manifestar sobre a queixa registrada, já que todas as alegações arguidas na reclamação pelo reclamante estão de certa forma distorcidas dos fatos.

Sumariada a pretensão, em que pese o esforço do reclamante no sentido de demonstrar o suposto dano, direito algum lhe assiste, estando, pois, a presente reclamação fadada ao insucesso, conforme evidenciado nesta resposta

III - DOS REQUERIMENTOS

Considerando-se, portanto, que a Reclamada não praticou nenhuma conduta ilícita que pudesse vir a prejudicar o(a) Reclamante, bem como prestou os esclarecimentos solicitados, **requer sejam acolhidas as razões de defesa ora apresentadas para se determinar o arquivamento definitivo do presente processo administrativo como ARQUIVADO POR INEXISTÊNCIA DE PRÁTICA INFRATORA, nos termos do artigo 44 do Código de Defesa do Consumidor.**

Requer, ainda, que todas as intimações, publicações e notificações sejam feitas, **exclusivamente e somente**, em nome do advogado signatário **FERNANDO MOREIRA DRUMMOND TEIXEIRA, OAB/MG 108.112**; bem como, publicações/intimações veiculadas por correio eletrônico deverão ser encaminhadas ao endereço **publicacao.samsung@mtostes.com.br**, sob pena de nulidade caso assim não tenham procedido.

Outrossim, requer que qualquer notificação, intimação ou publicação, sejam todas exclusivamente enviadas ao endereço, **AVENIDA JOÃO CARLOS DA SILVA BORGES, Nº 1240, VILA CRUZEIRO, SÃO PAULO-SP, CEP 04726-002 sob pena de nulidade.**

Esperamos ter atendido ao solicitado, continuando à disposição para demais esclarecimentos que se fizerem necessários.

ATENÇÃO: A SAMSUNG não solicita pagamentos via PIX através do WhatsApp, seja em seu nome ou em nome de terceiros. Fique atento(a)!

São Paulo/SP, 18 de fevereiro de 2026.

SAMSUNG ELETRÔNICA DA AMAZÔNIA LTDA
FERNANDO MOREIRA DRUMMOND TEIXEIRA
OAB/MG 108.112

ATENÇÃO: A SAMSUNG não solicita pagamentos via PIX através do WhatsApp, seja em seu nome ou em nome de terceiros. Fique atento(a)!