



Lee
Brock
Camargo
ADVOGADOS

Rua Tenente Negrão, 166
4º, 5º, 6º e 7º andares - Itaim Bibi
04530-030 - São Paulo - SP - Brasil
Tel: +55 (11) 2149-5400
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.(TPV), 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**, 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, onde a Reclamante alega que no dia 17 fevereiro de 2025, a consumidora adquiriu um televisor da marca AOC nas Casas Bahia pelo valor de R\$ 1.424,25 (parcelado), tendo apresentado problemas no display.

Alega que foi informada a entrar em contato com a fabricante, mas não teve resposta.

Diante dos fatos apresentados consumidora requer a troca do produto ou a restituição de valores.

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 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



04.176.689/0001-60, 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.

IV – DOS ESCLARECIMENTOS –

APARELHO NÃO INGRESSOU NA REDE AUTORIZADA

Conforme aduzido no tópico anterior, a Envision dispõe de diversos canais de contato do consumidor com a empresa, informações essas disponíveis no certificado de garantia e no manual de instruções que acompanha o produto.



Desta forma, o consumidor em momento algum ficará desamparado, pois a Envision tem condições de atendê-lo em qualquer localidade do Brasil.

No caso em tela, a Envision não localizou qualquer contato do consumidor com a Envision seja por telefone ou e-mail, tampouco foi localizado o ingresso do produto em sua rede autorizada, isso porque o chamado de número 04939406 não foi concluído devido a pendência de envio de documentos por parte da consumidora.

Prevê o artigo 18 do Código de Defesa do Consumidor, que:

“Art. 18. Os fornecedores de produtos de consumo duráveis ou não duráveis respondem solidariamente pelos vícios de qualidade ou quantidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade, com a indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou mensagem publicitária, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza, podendo o consumidor exigir a substituição das partes viciadas.

§ 1º Não sendo o vício sanado no prazo máximo de trinta dias, pode o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:

I - a substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso;

II - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;

III - o abatimento proporcional do preço.” (grifo nosso)

Ora Ilustríssimo, como pode haver interesse no prosseguimento da reclamação, se o requisito mínimo que exigido é a entrada do aparelho na Assistência Técnica Credenciada?

Sob esse aspecto, não há que se falar em eventual ilegalidade ou ato ilícito da Envision, por agir no estrito cumprimento do seu dever legal e, conseqüentemente, não ter desatendido nenhum prazo legal, em especial, ao previsto no §1º, do artigo 18, do CDC, uma vez que não foi oportunizado à empresa a análise do produto em questão.

V- DA RESOLUÇÃO DA RECLAMAÇÃO

Diante dos fatos, a Envision solicita que o consumidor encaminhe o produto a assistência técnica mais próxima de sua residência, para averiguação, sendo ela:



A REGIONAL ELETRÔNICA LTDA
AV BEZERRA DE MENEZES,
1034
SÃO GERARDO - FORTALEZA
- CE
(85) 33933353

B J & W BRITO COM. E SERVIÇOS DE APARELHOS ELETRÔNICA
RUA MONSENHOR SALAZAR,
640
SÃO JOÃO DO TAUAPÉ -
FORTALEZA - CE
(85) 40118700
(85) 40118707

C GOMES & GARROS
RUA CORONEL
MONT'ALVERNE, 769
CENTRO - SOBRAL - CE
(88) 994893575

D KERJEAN FERNANDES DE ALMEIDA
RUA TIRADENTES, 6
CENTRO - MOSSORÓ - RN
(84) 33163229

Em caso de dúvidas, os telefones de contato do SAC estão disponíveis 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.

Importa destacar que, não há registros de novas reclamações da Reclamante acerca do suposto defeito do produto, sequer documentação comprobatória nos autos, ou seja, suas alegações não se sustentam, logo não há de se falar em ausência de atendimento da Ré, muito pelo contrário, no presente caso é nítido identificar que sequer houve a oportunidade de intervenção para a Ré.

No caso em tela a Reclamada buscando demonstrando a sua boa-fé e a disposição para resolução amigável da reclamação, caso o produto reparado apresente alguma anomalia requer que o reclamante envie as fotos do aparelho ligado, desligado, em como foto da traseira do produto (etiqueta) onde consta o número de série e algum vídeo para demonstrar o vício para que assim seja possível verificar a possibilidade de uma composição amigável.

Pra tanto disponibiliza o e-mail para otimizar as tratativas:
envision@lbca.com.br

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, 23 de setembro de 2025.

ENVISION INDUSTRIA DE PRODUTOS ELETRÔNICOS LTDA.

FABIO RIVELLI – OAB/CE 30.773-A



FÁBIO RIVELLI
OAB/SP 297.608