

SAMSUNG

São Paulo, 28 de Março de 2025.



Ao PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ

CIP: 25.03.0564.001.00034-301
Reclamante: KERVEN RODRIGUES NOGUEIRA
Reclamada: SAMSUNG ELETRÔNICA DA AMAZÔNIA LTDA.
Produto Modelo: UN58CU7700GXZD
Serial: Y5843X5W401902A
Data de Compra: 18.05.2023

SAMSUNG ELETRÔNICA DA AMAZÔNIA LTDA., pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 00280.273/0007-22, localizada na Avenida João Carlos da Silva Borges, 1240, 1º Andar, Vila Cruzeiro, São Paulo/SP, CEP: 04726-002, vem, perante este respeitável órgão de defesa do consumidor, em atenção à CIP/Processo/Ofício acima identificada, esclarecer:

Alega o consumidor Reclamante, em apertada síntese, que em 18.05.2023 adquiriu um Smartphone da Samsung, modelo UN58CU7700GXZD, a qual veio a apresentar problemas recentemente.

Em atenção à reclamação em tela, esclarece a Reclamada que o prazo de garantia para aparelhos é de um ano, conforme Política de Garantia da Samsung¹.

Abrangência e Prazo de Garantia

Para o produto acima identificado, que a **A SAMSUNG ELETRÔNICA DA AMAZÔNIA LTDA. (SAMSUNG)** disponibilizar no mercado brasileiro, é oferecida a garantia contra defeitos de material e mão-de-obra, em condições normais de uso e manutenção, pelo prazo de 90 (noventa) dias (garantia legal), mais 9 (nove) meses de garantia adicional, num total de 1 (um) ano, contado a partir da data de aquisição, ou da data da entrega do produto, identificada pela Nota Fiscal de venda ao Consumidor Final do produto, emitida no Brasil por um revendedor autorizado pela SAMSUNG. Esta garantia é válida no território brasileiro.

Logo, os custos do serviço devem ser suportados pelo Reclamante, pois, conforme esclarecido, a fabricante somente cobre esses custos quando o produto está dentro do período de garantia, e desde que não se trate de dano originado por culpa exclusiva do consumidor.

Portanto, ante a inexistência de infração de qualquer espécie, a improcedência, bem como o arquivamento da presente reclamação são medidas que se impõem e que desde já se requer.

¹ <https://www.samsung.com/br/support/warranty/>



Atenciosamente,

SAMSUNG ELETRÔNICA DA AMAZÔNIA LTDA.
Contact Center São Paulo