

AO ILUSTRE PROCON DE MARACANAÚ/CE

Notificação nº.: 25.10.0564.001.00003-301

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 **SIDCLEA LIMA FERREIRA** 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

O Reclamante alega ter adquirido um celular no valor de R\$ 1.000,02, no dia 20 de agosto de 2025.

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

Informa o Reclamante que o produto apresentou vício, sendo assim, contactou a reclamada para análise e atendimento, no entanto sustenta que não foi realizado teste algum e o vício permanece.

Em virtude dos fatos narrados o Reclamante procurou este órgão de defesa do Consumidor para a solução do problema, requerendo com isso que seja aplicada umas das alternativas dos incisos descritos no art. 18º, § 1º do CDC.

II - BREVES ESCLARECIMENTOS

Primeiramente cumpre destacar, que a autora foi devidamente recepcionada por essa reclamada, junto a rede credenciada, oportunidade em que o aparelho foi analisado e foi identificado vícios físicos.

Vale esclarecer, que constitui um direito da Reclamada recepcionar o produto em todas as ocasiões em que o Consumidor solicitar atendimento, e assim proceder as análises e diagnóstico, a fim de identificar o inconveniente reclamado, prestar as orientações cabíveis e realizar os ajustes e regulagens, bem como os reparos que se fazem necessários, dentro do prazo legal, o que constitui um benefício na prestação de um melhor serviço e não caracteriza a existência de dolo ou culpa e nem prática de ato ilícito a ensejar quaisquer infrações e direitos a substituição do bem.

No presente caso, verificou-se que o autor não ficou satisfeito com o atendimento recebido devido à negativa de garantia, a qual foi justificada pelo uso inadequado do produto. Dessa forma, a recusa do atendimento em garantia foi corretamente aplicada.

Vejamos o que informa a política de garantia:

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

III. ITENS EXCLUÍDOS DESTA GARANTIA (LEGAL E ADICIONAL)

A garantia não cobre, entre outras hipóteses:

(a) Defeitos e/ou danos resultantes do uso irregular do produto pelo cliente, como: superfícies plásticas e outras peças expostas, arranhadas, trincadas, torcidas ou quebradas, limpeza, em desacordo com o Manual do Usuário, carbonização, bem como derramamento de alimentos ou líquidos de qualquer natureza;

(b) Defeitos e/ou danos decorrentes de testes, instalação, alteração, modificação de qualquer espécie em nossos produtos, bem como o reparo realizado por outras oficinas que não sejam Autorizadas **SAMSUNG** para este produto;

(c) Quebra e/ou danos que não foram constatados no ato da aquisição e/ou recebimento do produto;

(d) Produtos que tenham tido o número de série removido, adulterado ou tornado ilegível;

(e) Defeitos e/ou danos decorrentes da utilização de componentes não compatíveis e não originais com o produto **SAMSUNG**;

(f) Ajustes, calibração de cores, customização, execução incorreta de operação, cobertas e prescritas no Manual de Instruções, incluindo a instalação incorreta de produtos (hardware) ou programas (softwares), imagens queimadas na tela em decorrência da exibição da mesma imagem por um período de tempo prolongado, bem como execução de reparos por qualquer um que não seja autorizado pela **SAMSUNG** ou indicado pela **SAMSUNG**;

(g) Ruptura da tela, infecção por vírus, definição e redefinição de senha, alteração de configurações de fábrica do produto, tais como, sistema operacional, memória, hardware;

(h) Defeitos e/ou danos causados por agentes naturais (enchente, maresia, descarga elétrica e outros), exposição excessiva ao calor, vapor ou à umidade;

(i) Desempenho insatisfatório do produto ou danos devido à instalação ou rede elétrica local inadequada;

(j) Peças que se desgastam naturalmente com o uso;

(k) Falhas no funcionamento do produto ou danos decorrentes da falta de fornecimento, problemas e/ou insuficiência no fornecimento de energia elétrica, tais como oscilações de energia elétrica que não são adequadas e/ou ultrapassem os limites de operação estabelecidos no Manual de Usuário ou no Manual do Produto, sendo insuficientes para o ideal funcionamento do produto;

(l) Serviços e/ou despesas de manutenção e/ou limpeza do produto;

(m) Falhas no funcionamento normal do produto decorrentes da falta de limpeza e excesso de resíduo, ou ainda, decorrente da existência de objetos em seu interior, estranhos ao seu funcionamento e finalidade de utilização;

(n) Perda de dados, aplicativos ou mídias resultante do reparo do produto;

(o) Problemas ou danos causados por vírus, aplicativos ou programas de terceiros;

(p) Falha em backup (cópia de segurança) ou qualquer outra em manter os aplicativos e dados contidos no produto;

(q) Defeitos e/ou danos supervenientes, sempre que se verificar que se trata de produto remanufaturado pelo revendedor.

(Doc. 01 política de garantia)

Assim, determina a política de Garantia que o uso em desacordo com manual, acarreta a perda da garantia do produto:

Itens excluídos desta Garantia (legal e adicional)

A garantia não cobre:

(a) Defeitos ou danos resultantes do uso irregular do produto pelo cliente, como: superfícies plásticas e outras peças

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

expostas, arranhadas, trincadas ou quebradas, limpeza, em desacordo com o Manual do Usuário, bem como derramamento de alimentos ou líquidos de qualquer natureza; (b) Defeitos ou danos decorrentes de testes, instalação, alteração, modificação de qualquer espécie em nossos produtos, bem como o reparo realizado por outras oficinas que não sejam Autorizadas SAMSUNG para este produto.

<http://www.samsung.com/br/support/warranty/>

Esclarece ainda a Ré, que garante seus produtos contra vícios de material e mão de obra, **desde que mantidos em condições normais de uso e manutenção, seguindo-se sempre o manual de uso e instalação do aparelho conforme o termo de garantia e condições de uso** que segue anexo, sendo que em nenhum momento ocorreu a negativa de reparo, o reparo do produto pode ser realizado pela Ré, porém, desde que seja aprovado o orçamento.

Cabe elucidar que a Empresa Requerida confia plenamente no que será demonstrado e provado a diante e passa a se manifestar sobre o mérito da ação, já que todas as alegações da parte autora arguidas na inicial estão de certa forma distorcidas dos reais fatos.

DA PROPOSTA DE ACORDO

Apesar do exposto, a Ré apresenta como proposta de acordo o reparo em cortesia, ou alternativamente, a troca por modelo igual (em caso de falta de produto em estoque, a obrigação será convertida em perdas e danos, momento em que a Samsung se reserva ao direito de restituir o valor pago pelo produto), ou o ressarcimento do valor despendido na aquisição do produto (excluindo-se: frete, acessórios, chip, garantia estendida, valores referentes a outros produtos estranhos à lide e eventuais descontos), sem admitir qualquer culpa ou dano de qualquer espécie,

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

como forma de resolver a questão o mais breve e menos traumático para a parte Autora, liberando-se, portanto, o Poder Judiciário para análise de casos mais complexos.

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.

São Paulo, 06 de maio de 2025

SAMSUNG ELETRÔNICA DA AMAZÔNIA LTDA

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



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)!