

AO ILUSTRE PROCON DE MARACANAÚ/CE

Notificação nº.: 26.01.0564.001.00018-301

ENDEREÇO PARA CORRESPONDÊNCIAAVENIDA 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 **ALEXANDRE BEZERRA 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

Alega o Reclamante que adquiriu um TABLET, MODELO GALAXY TAB S9 em agosto de 2023.

Afirma que a tela descolou completamente, ao acionar a autorizada foi negado reparo em garantia.

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

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 - ESCLARECIMENTOS

PRODUTO NÃO ENCAMINHADO PARA ASSISTÊNCIA TÉCNICA

Primeiramente, devemos destacar que o produto em questão **ainda não foi devidamente encaminhado para avaliação de uma Assistência técnica credenciada.**

Sabe-se que, verificado um vício no produto, seja de quantidade ou qualidade por inadequação, o consumidor, à sua escolha, pode exigir a substituição do bem, restituição do valor pago ou o abatimento proporcional no preço, desde que não sanado o vício em até 30 (trinta) dias pelo fabricante.

No caso em questão, entretanto, o trintídio legal não foi observado, uma vez que a parte Reclamante alega que o produto adquirido apresentou vício de qualidade, mas em nenhum momento o encaminhou para assistência técnica autorizada, obstando a identificação e possível reparo do suposto vício por parte da fabricante, conforme explana o art. 18, do Código de Defesa do Consumidor e já decidido pela jurisprudência:

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZATÓRIA. RELAÇÃO DE CONSUMO. AQUISIÇÃO DE APARELHO CELULAR. ALEGAÇÃO DE DEFEITO EM PRODUTO COM POUCO TEMPO DE USO. RECUSA DO CONSUMIDOR EM ENCAMINHAR O PRODUTO PARA ASSISTÊNCIA TÉCNICA. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. APELO DA AUTORA. 1. Alega a autora que adquiriu um celular e que o produto apresentou defeito precocemente, entretanto, se recusou a enviar o aparelho à assistência técnica, exigindo, de imediato, a substituição por outro igual e em perfeitas condições de uso. 2. Contudo, o fabricante tem o direito de buscar reparo no produto no prazo de 30 dias, porém, não sendo sanado o vício neste prazo, pode o

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

consumidor optar por um dos mecanismos reparatórios previstos no §1º do art. 18 do CDC. 3. Ocorre que a autora reconhece que não disponibilizou o produto para reparo em razão de seu elevado valor e tampouco produziu qualquer prova no sentido de comprovar o alegado vício. 4. Assim, dos elementos probatórios trazidos aos autos não se pode alcançar convicção suficiente de que a parte ré tenha cometido ato ilícito e tampouco a existência dos alegados danos materiais ou morais. 5. Sentença que se confirma. **RECURSO A QUE SE NEGA PROVIMENTO**¹.

Como se percebe, se não oportunizado o exame e o eventual reparo do produto à fabricante, no caso a Reclamada Samsung, não se pode cogitar da existência do dever de oferecer uma das alternativas previstas no artigo 18 do Código de Defesa do Consumidor.

Ademais, somente com a avaliação da assistência técnica credenciada pela Samsung é que se poderia chegar à conclusão de que o alegado vício, caso realmente exista, guarda relação com sua fabricação, sem que tenha a parte Reclamante trazido qualquer resquício probatório mínimo nesse sentido.

No caso concreto, a parte Reclamante não encaminhou o equipamento para reparo, de modo que se constata a ausência de pretensão resistida por parte da Fabricante, que sequer pôde avaliar os alegados vícios do produto (o que é feito nas Assistências Técnicas ou Centros de Reparo),

Cumprе esclarecer, que a Samsung possui uma ampla rede de Assistências Técnicas autorizadas espalhadas por todo o território nacional, que proporcionam um atendimento rápido e eficiente (assistência de balcão), bem como possibilita ao consumidor o envio do produto por Correios (serviço *pick up*), para todas as cidades do país. Além disso, caso o produto não possa ser transportado, é realizada a assistência a domicílio.

Cabe elucidar que a Reclamada confia plenamente no que será demonstrado e provado adiante e passa a se manifestar sobre a queixa registrada, já

¹ TJRJ, Apelação nº 0025732-57.2013.8.19.0087, Ementa JDS. DES. JOÃO BATISTA DAMASCENO - VIGÉSIMA SÉTIMA CÂMARA CÍVEL CONSUMIDOR, publicado em 25.05.2015.

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.

São Paulo/SP, 16 de janeiro de 2026.

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

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)!