

Ao

Procon Maracanaú/CE

Rua 4, 370 - Jereissati I, Maracanaú - CE, 61900-350

procon@maracanau.ce.gov.br

NA 25.04.0564.001.00002-301

FRIOVIX COMÉRCIO DE REFRIGERAÇÃO LTDA ("FRIOPEÇAS"), pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 09.316.105/0007-14, com sede na Avenida Civit I, S/N, Área B1-1 sala 02, BAIRRO: Barro Branco, SERRA/ES, CEP 29170740, por meio de seus procuradores abaixo assinados, apresentar **DEFESA ESCRITA** quanto a reclamação do Consumidor **SAVIO PEREIRA DE FREITAS**, CPF: **055.173.583-06**, pelos fatos e fundamentos a seguir:

1. Cuidam os autos da Reclamação realizada pelo Consumidor, que argui a aquisição de um aparelho Ar Condicionado Janela Hisense Wi-fi 10000 BTU/h Frio Eletrônico AW-10CW2RVGU00 – 220 Volts, no dia 02/12/2024, pelo valor total de R\$ 1.774,80, através do time de vendas da Friopeças sob nota fiscal nº 830601.
2. Alega o Consumidor que produto apresentou mau funcionamento, razão pela qual entrou em contato com o fabricante, no entanto, o vício não foi sanado.
3. Consoante ao suposto vício ainda presente no aparelho, o Consumidor efetivou a presente Reclamação para requerer o cancelamento da compra e estorno do valor pago.
4. Trata-se de fato incontroverso que o Consumidor realizou a compra de um aparelho Ar Condicionado Janela Hisense Wi-fi 10000 BTU/h Frio Eletrônico AW-10CW2RVGU00 – 220 Volts, no dia 02/12/2024, pelo valor total de R\$ 1.774,80, através do time de vendas da Friopeças sob nota fiscal nº 830601.
5. Por conseguinte, o aparelho foi devidamente entregue em **06/01/2025**, antes mesmo da data prevista:

FRIIOPEÇAS

Status Pedido 0191555104

Criado Despachado Em trânsito Em entrega Entregue

De
FrioVix Comércio de
Refrigeração LTDA
09.316.105/0007-14

AVENIDA CRIST 1, 1795
BARRIO BRANCO
Serra - ES
29.110-740

Para
SAVIO***
055.173.***

RUA 112 E, 384,***
CE

Transportadora: LOGPLACE LOGISTICA INTELIGENTE

Data estimada de entrega ao destinatário: 20/12/2024

Informações Rastreamento

Status	Data	Hora
Criado	02/12/2024	00:00
Despachado	04/12/2024	19:14
Em Trânsito	05/12/2024	10:58
Mercadoria Recebida em Trânsito	07/12/2024	06:20
Mercadoria Recebida em Trânsito	12/12/2024	18:33
Saída de Mercadoria Para Entrega	17/12/2024	11:56
Responsável de Recebimento Ausente	18/12/2024	18:11
Entrega Programada	21/12/2024	07:50
Saída de Mercadoria Para Entrega	22/12/2024	15:17
Responsável de Recebimento Ausente	23/12/2024	10:02
Entrega Programada	28/12/2024	09:00
Saída de Mercadoria Para Entrega	28/12/2024	13:58
Responsável de Recebimento Ausente	30/12/2024	07:41
Reentrega Solicitada Pelo Cliente	06/01/2025	07:00
Entrega Programada	06/01/2025	07:01
Saída de Mercadoria Para Entrega	06/01/2025	09:11
Entregue	06/01/2025	15:07

6. Embora o cliente alegue que o produto tenha apresentado mau funcionamento, a FrioVix não tomou conhecimento da situação, uma vez que não foi realizado pela cliente qualquer contato com esta empresa, vejamos:

The screenshot shows the Frio Peças website interface. At the top, there's a search bar and navigation links like 'Chat', 'Início', 'Frio Peças', 'Clientes', etc. The main content area displays search results for 'SAVIO PEREIRA DE FREITAS'. It includes fields for CNPJ/CPF (055.173.583-06), Código do cliente (3.032.675), Cidade (MARACANAÚ), Estado (CE), and Telefone de atendimento (85986730040). There are also links for 'Endereço de entrega', 'Pedidos', 'Resgates do Cliente', and 'Contatos'. A table at the bottom lists the client's details.

Nome do cliente	CNPJ/CPF	Código do cliente	Cidade	Estado	Telefone de fato
SAVIO PEREIRA DE FREITAS	055.173.583-06	3.032.675	MARACANAÚ	CE	85986730040

7. Conforme o art. 26, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor, o prazo para acionamento é de 90 dias. Assim, tendo em vista que o Consumidor só acionou a FrioVix perante esse Procon para tratar do caso em 05/05/2025 e o produto foi entregue no dia 06/01/2025 (data em que foram encerrados nossos serviços, já que a FrioPeças atuou neste negócio jurídico apenas e tão somente como comerciante do produto), resta comprovado que houve **decadência do direito da Consumidora de reclamar sobre o vício** de fabricação, de forma que orientamos que esta entre em contato com o fabricante para o saneamento do vício.

8. Frisa-se ainda que a FrioVix não possui corpo técnico de instalação e reparação, motivo pelo qual desconhece eventuais vícios alegados pela reclamante, e não oferta atendimento em garantia estendida. A única que detém expertise para solucionar vícios oriundos da fabricação é a fabricante, **HISENSE**.

9. Quanto aos vícios alegados, se de fato existem, em hipótese como a da presente Reclamação, certo é que a responsabilidade somente é transferida ao comerciante, quando o fabricante não é identificado, senão vejamos do art. 13, inciso I, NCPD

Art. 13. O comerciante é igualmente responsável, nos termos do artigo anterior, quando:
I - o fabricante, o construtor, o produtor ou o importador **não puderem ser identificados**;

10. Assim, notório que no presente caso os fatos alegados não podem ser

imputados a reclamada Friovix, uma vez que a comerciante não é a responsável por prestar serviço garantidor ou de assistência técnica, especialmente após a instalação e utilização do equipamento.

11. Além do mais, a Friovix disponibiliza o contato da **HISENSE**, responsável pela fabricação do produto e, conseqüentemente, por sanar os supostos vícios que ele possa apresentar, para que o Consumidor realize contato visando solucionar o seu impasse. **SAC HISENSE: 0800 000 1454 - sac@hisense.com.**

12. Assim, a Friovix figurou neste negócio jurídico apenas e tão somente como comerciante, não sendo cabível imputar a Friovix qualquer responsabilidade referente aos danos, em tese, suportados pelo Consumidor, que dizem respeito a eventuais vícios de fabricação no produto.

13. Ante o exposto, não se vislumbra responsabilidade da Friovix no que tange o dever de trocar o equipamento, conforme esclarecido e devidamente comprovado, não houve qualquer falha na prestação de serviço por parte da Friovix, que entregou o produto ao reclamante sem quaisquer ressalvas.

14. Dessa forma, sendo certo que o produto foi devidamente entregue pela Friovix (mera comerciante do produto), e acaso em ínfima hipótese de comprovação de existência de defeitos de fabricação, trataria-se de responsabilidade integral do fabricante, o arquivamento definitivo da presente Reclamação em face da Friovix é medida que se impõe e requer

15. Por fim, esta Reclamada ressalta que **todas as notificações devem ser enviadas via carta com AR para o endereço da Friovix, ou, em última hipótese, exclusivamente para o e-mail: juridico@friopecas.com.br sob pena de nulidade**, e comunica que está à inteira disposição para atender eventuais solicitações de esclarecimentos adicionais.

Belo Horizonte/MG, 30 de maio de 2025.


FABIANA DINIZ ALVES
OAB/MG 98.771

RAFAEL DE LACERDA CAMPOS
OAB/MG 74.828

