

DOCUMENTOS DE REPRESENTAÇÃO SAMSUNG-PROC N 26.08.0564.001.00034-301**De :** Laura Queiroz <laura.queiroz@metajur.com.br>

seg., 14 de set. de 2026 10:03

Assunto : DOCUMENTOS DE REPRESENTAÇÃO SAMSUNG-PROC N
26.08.0564.001.00034-301 4 anexos**Para :** protocolo_procon <protocolo_procon@maracanau.ce.gov.br>

Prezados,

Seguem os documentos de representação.

Atenciosamente,

Laura Queiroz**Setor de Audiências Trabalhistas e Procon****Aviso Legal**

Esta mensagem destina-se apenas à pessoa ou entidade a quem se destina. As informações aqui contidas e anexadas são propriedade da Metajur™ e podem ser confidenciais. Qualquer distribuição, uso ou cópia deste e-mail ou as informações que ele contém por qualquer pessoa que não seja o destinatário pretendido não é autorizada. Se você recebeu esta mensagem por engano, pedimos que você notifique o remetente e destrua-o com qualquer anexo depois disso. Entende-se que, no que diz respeito às mensagens enviadas por sua rede, a Metajur™ não é responsável por quaisquer declarações ou opiniões expressas, que não estejam estritamente relacionadas às operações da empresa.

 **1_- CARTA_DE_PREPOSIÇÃO_SILVIO_-_VIRTUAIS_ATUALIZADA.pdf**
296 KB **MTA032667064_V1.pdf**
328 KB **153ª_ACS_registriada_JUCEA_-_SEDA_-_KIT.pdf**
6 MB

AO ILUSTRE PROCON DE MARACANAÚ/CE

Reclamação nº.: 26.08.0564.001.00034-301

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 **ANA LIVIA SOUSA DA SILVA**, vem, respeitosamente à presença de Vossa Senhoria, por seu advogado que esta subscreve, em atendimento à RECLAMAÇÃO supra, informar e esclarecer o quanto segue:

I - SÍNTESE FÁTICA

O Reclamante alega ter adquirido um produto Tablet. Informa o Reclamante que o produto apresentou problemas, sendo assim, enviou a rede técnica a qual passou orçamento, o que não concorda.

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 - BREVES ESCLARECIMENTOS

Cabe elucidar que a garantia possui natureza decadencial, que é de 90 dias para bens duráveis e 30 dias para bens não duráveis, contados do efetivo recebimento do produto ou término da execução do serviço prestado. Esses são os prazos legais previstos no artigo 26 do CDC.

Além da garantia legal, que é imperativa, obrigatória, total, incondicional e inegociável, há também a garantia contratual da Samsung que é de 275 dias, concedida de forma complementar a prevista em lei, nos termos do artigo 50 do CDC. Vejamos:

SAMSUNG

GARANTIA LIMITADA DA SAMSUNG PARA DISPOSITIVOS

ADQUIRIDOS NAS REVENDAS AUTORIZADAS NO BRASIL

I. ABRANGÊNCIA E PRAZO DE GARANTIA

Para o produto acima identificado, que a SAMSUNG ELETRÔNICA DA AMAZÔNIA LTDA. (SAMSUNG) disponibiliza no mercado brasileiro, é oferecida a garantia contra problemas decorrentes de falha nos componentes ou no processo de montagem do produto, em condições normais de uso e manutenção, pelo prazo de 90 (noventa) dias (garantia legal), o qual é acrescido de 9 (nove) meses de garantia adicional, num total de 1 (um) ano, contada a partir da data da primeira ativação do telefone celular, ou data da primeira aquisição do produto, identificada pela Nota Fiscal de venda ao Consumidor Final, emitida no Brasil pela SAMSUNG ou por um revendedor autorizado pela SAMSUNG. Esta garantia é válida no território brasileiro.

O produto e os acessórios que o acompanham possuem o mesmo prazo de garantia, ou seja, 1 (um) ano, exceto película. A Película possui o prazo de garantia de 90 (noventa) dias (garantia legal).

A SAMSUNG, sem nenhum custo para o usuário, reparará o produto de acordo com os termos desta garantia. O reparo poderá incluir a substituição de peças, por novas ou reconhecidas equivalentes, dependendo de prévio consentimento do consumidor quanto às últimas. Informamos que durante o processo de reparo dados e configurações poderão ser apagados, pois, o produto é restaurado nos moldes de fábrica. Todas as peças substituídas se tornarão propriedade da SAMSUNG.

A SAMSUNG oferece diferentes formas de execução do reparo, como o atendimento no balcão da assistência autorizada, atendimento domiciliar e envio dos produtos a serem reparados via correios, dependendo do modelo do produto atendido. Para maiores detalhes entre em contato com nossa central de atendimento ao cliente 4004-0000 (Capitais e grandes centros) e 0800-555-0000 (Demais cidades e regiões) e/ou consulte nosso website para maiores detalhes de cada modalidade de atendimento por meio do endereço: <https://www.samsung.com/br/support/service-center/>.

(doc.1 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)!

Foi aberta ordem de serviço para atendimento e como pode se observar, não assiste razão a parte Autora, visto que, ultrapassou tal prazo para reclamar sobre seu produto, visto que seu produto não se encontra no prazo de garantia contratual.

Portanto, não é possível atribuir qualquer ilícito à reclamada, uma vez que o atendimento ao consumidor foi devidamente prestado. As dúvidas foram esclarecidas para o atendimento necessário. O cliente estava plenamente ciente de que o produto não estava mais coberto pela garantia e por isso foi passado orçamento.

Portanto, reitera a reclamada que o reparo poderá ser realizado mediante aprovação do orçamento informado.

Desta maneira, requer-se o arquivamento da presente reclamação, uma vez, que o consumidor foi devidamente atendido e esclarecido todas as informações.

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.

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

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.

Nestes Termos,

Pede deferimento

São Paulo, 10 de setembro de 2026

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)!