

ILUSTRÍSSIMO SENHOR DIRETOR DO PROCON DA CIDADE DE MARACANAU -
CE

F.A. nº 26.05.0564.001.00006-301

B2X CARE SERVIÇOS TECNOLÓGICOS LTDA. – FILIAL FORTALEZA JOAQUIM TÁVORA, pessoa jurídica de direito privado, com sede no Estado do Ceará, situada à Avenida Rui Barbosa, 2727 – loja 02 – Joaquim Távora – Fortaleza – Cep.: 60115-222, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 09.066.241/0009-65, por seu advogado e bastante procurador *in fine*, nos autos da RECLAMAÇÃO em epígrafe, instaurada por **VANDEGLEISSON DO NASCIMENTO DUARTE**, já qualificado, com fundamento no art. 44 do Código de Defesa do Consumidor c.c. arts. 42 e 44 do Decreto nº 2.181, de 19 de março de 1997, vem perante Vossa Senhoria, informar e esclarecer o quanto segue:

I. RESUMO DOS FATOS

O consumidor relata ter adquirido um celular Samsung Galaxy S22 em 12/10/2024 e afirma que, em abril de 2026, o aparelho passou a apresentar listras verdes na tela. Informa que encaminhou o produto à assistência técnica autorizada, sendo inicialmente informado de que o defeito estaria coberto pela garantia, porém, posteriormente, recebeu diagnóstico de bateria danificada, com cobrança de R\$ 520,00 para substituição, valor que aceitou pagar diante da necessidade do aparelho. Alega não compreender o diagnóstico apresentado e afirma que, após retirar o aparelho da assistência, percebeu a existência de barulho anormal no dispositivo, motivo pelo qual buscou o Procon para solução da demanda.

II. DA REALIDADE DOS FATOS

Ab initio, importante destacar que esta assistência técnica, por ser empresa intermediária e mera prestadora de serviços da fabricante, é **ilegítima** para compor o polo passivo da ação.

No que se refere ao ocorrido, o produto deu entrada na assistência técnica sob alegação de vício.

Após minuciosa análise, verificou-se a necessidade de substituição de peças. Ocorre que, no presente caso **o aparelho foi recebido pela assistência técnica fora do período de garantia da fabricante**, sendo assim, o reparo somente poderia ser realizado mediante aprovação de orçamento, pois a Samsung não cobre os custos do reparo de produtos fora do prazo de garantia¹.

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.

Sendo assim, foi gerado um orçamento para que o produto pudesse ser reparado, entretanto, o orçamento foi REPROVADO pelo autor.

Ato seguido, o produto foi devolvido ao consumidor dentro do prazo legal e nas mesmas condições em que foi recebido pela autorizada.

Portanto, não houve conduta abusiva por parte da assistência técnica, que não tem autorização para realizar reparos sem custos para produtos fora da garantia, devendo os valores serem suportados pela parte consumidora.

Logo, a **assistência técnica, como mera prestadora de serviços da fabricante, fez tudo o que estava ao seu alcance e efetuou todo o procedimento cabível à sua alçada**, que foi prestado de forma correta e pautado pela boa-fé, em consonância com o previsto na legislação vigente, com toda a análise técnica devidamente efetuada.

Dessa forma, a ré confia plenamente no que será demonstrado e provado adiante e passa a se manifestar sobre os termos da ação, já que todas as

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

alegações arguidas à inicial demonstram a ilegitimidade desta ré para figurar no polo passivo da ação.

III. PRELIMINARES:

III.1. AUSÊNCIA DE LEGITIMIDADE PASSIVA

No que pese a prejudicial acima suscitada, ainda assim, não pode o feito prosseguir face à assistência técnica credenciada, tendo em vista a ilegitimidade desta reclamada para figurar no polo passivo da reclamação, a fim de arcar com qualquer pedido da reclamante.

Preconizam os arts. 12 e 13 do CDC, que a responsabilidade pelo fato do produto paira, exclusivamente, sobre o fornecedor, produtor e o comerciante, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores pelos defeitos decorrentes do produto, sem qualquer previsão legal expressa quanto às assistências técnicas.

No mesmo diapasão, o art. 18 do CDC é taxativo na imputação da responsabilidade civil, em casos de vício do produto, exclusiva e solidariamente ao fornecedor. Sem qualquer previsão, repita-se, à assistência técnica autorizada.

Entendimento em contrário seria uma afronta aos princípios constitucionais da legalidade, segundo o qual, “ninguém será obrigado a fazer ou deixar de fazer alguma coisa senão em virtude de lei” e ao princípio da reserva legal, posto que, não haverá infração sem lei que o defina nem pena sem prévia cominação legal (art. 5º, incisos II e XXXIX, CF).

Cabe ressaltar, que restou clara a identificação do fabricante do produto adquirido pela consumidora, sem qualquer correspondência com a ré, pois, esta presta exclusivamente assistência técnica aos produtos fornecidos pela Samsung.

Neste sentido, temos o recente v. acórdão do egrégio Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, julgado por votação unânime, *in verbis*:

Inicialmente, vale deixar consignado que andou bem o MM. Juiz de primeiro grau em acolher a preliminar de ilegitimidade passiva da TECBRAS ASSISTÊNCIA TÉCNICA E COMÉRCIO DE PEÇAS LTDA. Isto porque, a corrê apenas prestou

*serviços de assistência técnica, não tendo recebido qualquer valor com a venda do produto em questão, não podendo ser responsabilizada pelo produto viciado. A propósito, neste sentido é a jurisprudência deste E. Tribunal de Justiça: 'Bem móvel - Ação de reparação de dano morais cumulada com obrigação de fazer - Sentença de parcial procedência - Apelação da ré - Se no sistema do CDC respondem pelo vício do produto todos aqueles que ajudaram a colocá-lo no mercado (art. 3º c/c art. 18), não é um deles a prestadora de serviços de assistência técnica que, autorizada pela fabricante, indicada pela vendedora e sem ser, portanto, ajudante na colocação daquele, apenas tentou consertá-lo, acabando por remetê-lo à fábrica ao não ter ali obtido sucesso - A consumidora, então, pretendendo a restituição do que pagou pelo produto e indenização por dano moral (CDC, § 1º, I, do art. 18), deveria ter demandado a fabricante ou a vendedora daquele ou ambas, jamais a prestadora de assistência técnica que, longe de ser fornecedora do fabricado e vendido, só atuou para sanar seu vício, por esse obviamente não respondendo, até porque em momento algum foi questionada a qualidade dos serviços que prestou na infrutífera tentativa de saná-lo - Recurso provido para proclamar a ilegitimidade passiva ad causam da apelante, consequentemente extinguir o processo sem resolução do mérito (CPC, art. 267, VI)' Sob outra perspectiva, vale lembrar que o artigo 18 do Código de Defesa do Consumidor reconhece a solidariedade apenas daqueles que disponibilizam o produto vicioso na cadeia de consumo. Portanto, era mesmo o caso de julgar extinta a demanda, sem julgamento do mérito, em relação à assistência técnica, em virtude do acolhimento da ilegitimidade passiva ad causam.'*²

Desta feita, requer a extinção do presente feito, sem resolução do mérito, diante da ilegitimidade passiva da reclamada.

III.2 INCOMPETÊNCIA DO PROCON – NECESSIDADE DE PERÍCIA TÉCNICA

Caso esse r. Órgão entenda insuficiente ou unilateral a prova documental produzida por esta Reclamada, o que se admite apenas a título de argumentação, deve desde logo reconhecer a complexidade da matéria e, via de consequência, a necessidade de produção de prova pericial e, assim, a incompetência do Procon para apreciação da matéria e julgamento da reclamação.

Inclusive, conforme disposto no art. 37, §2º do Decreto-federal nº 2.181, de 20 de março de 1997, “**quando a verificação do defeito ou vício relativo à qualidade**, oferta e apresentação de produtos não depender de perícia, o agente competente consignará o fato no respectivo Auto.” (g.n.), ou seja, o Procon será incompetente se a questão necessitar de produção de prova pericial, como ocorre no presente caso.

² Proc: 0021778-40.2011.8.26.0002, Relator: Azuma Nishi, Comarca: São Paulo, Órgão julgador: 25ª, Câmara de Direito Privado, **Data do julgamento: 24/11/2016**, Data de registro: 25/11/2016. (g.n.)

Deste modo, eventualmente, se houver indícios de procedência da reclamação, o órgão de defesa do consumidor deverá declinar a competência ao Poder Judiciário, que detém meios adequados e expertise técnica para produção da referida prova.

Frisa-se, ainda, que é de extrema importância a confecção de laudo por perito especializado, a fim de revisar ou confirmar a conclusão da assistência técnica da fabricante, tendo em vista que o PROCON julgará a reclamação com base em prova unilateral produzida pela assistência da fornecedora, sob pena de ferir o princípio do devido processo legal (art. 5º, LIV, Constituição Federal).

De todo modo, a jurisprudência pátria tem reconhecido a nulidade da decisão do Procon, proferida sem observância do referido princípio constitucional, por ofensa ao contraditório e a ampla defesa (art. 5º, LV, CF). Vejamos:

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO ANULATÓRIA. DECISÃO PROFERIDA PELO PROCON, QUE CULMINOU NA APLICAÇÃO DE MULTA ADMINISTRATIVA. VÍCIO DO PRODUTO. DIMINUIÇÃO DO VALOR DO BEM. NECESSIDADE DE PRODUÇÃO DE PROVA PERICIAL PARA ESTE FIM. CERCEAMENTO DE DEFESA CONFIGURADO. VIOLAÇÃO AO PRINCÍPIO DO DEVIDO PROCESSO LEGAL. ATO NULO. RECURSO DE APELAÇÃO DESPROVIDO. É nula a decisão que pune o fornecedor, em processo administrativo junto ao PROCON que deixa de observar o princípio do devido processo legal, consagrado no ordenamento jurídico pátrio, tolhendo-lhe um direito fundamental. (TJ-PR - AC: 5116141 PR 0511614-1, Relator: Abraham Lincoln Calixto, Data de Julgamento: 25/05/2009, 4ª Câmara Cível, Data de Publicação: DJ: 177).

Em face do exposto, **requer a extinção do feito, em razão da incompetência deste do Procon para apreciação da matéria, dada a nítida necessidade de perícia técnica para a investigação do suposto vício do produto narrado na inicial**, sob pena de cerceamento de defesa.

Entretanto, caso Vossa Senhoria assim não entenda, o que se admite apenas pelo princípio da eventualidade, a reclamação, em seu mérito, não merece prosperar, dada a inexistência de vício do produto, conforme será verificado adiante.

IV. DO MÉRITO

IV.1. DA RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA ENTRE FABRICANTE E FORNECEDOR: RESPONSABILIDADE DA ASSISTÊNCIA TÉCNICA NÃO RECONHECIDA

Ultrapassada a preliminar acima, o que se admite apenas a título de argumentação, com relação à obrigação solidária, o Código Civil, aplicado subsidiariamente às relações de consumo por força do art. 7º, *caput*, do CDC, estipula que **a solidariedade não se presume, resulta de lei ou da vontade das partes** (art. 265, CC).³

Neste passo, analisando atentamente os arts. 7º, parágrafo único, 18, *caput*, 25, §§1º e 2º, 28, §3º e 34 do CDC se observa claramente que a responsabilidade pela reparação dos danos dos consumidores, decorrentes pelo fato ou vício do produto, é exclusiva dos fornecedores, produtores e/ou comerciantes, inexistindo qualquer previsão legal, inclusive nos arts. 12 e 13 do CDC, com relação à responsabilização das assistências técnicas.

Nestes termos, por votação unânime, temos o v. acórdão do nobre Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas, no qual também se discutia defeito de um produto da fabricante Samsung. Vejamos:

Inicialmente, Acolho a preliminar de ilegitimidade passiva da recorrente, uma vez que a empresa unicamente de assistência técnica não tem responsabilidade por vício do produto, pois sua responsabilidade se restringe a vícios no serviço que presta, o que não ocorreu, considerando que a impressora não foi consertada pela ausência de peça de reposição, razão pela qual deve ser reconhecido a sua ilegitimidade passiva para figurar no feito. Trata-se de relação de consumo, sobre a qual incidem as normas do Código de Defesa do Consumidor, vez que presentes, os requisitos subjetivos (artigos 3º da Lei 8078/90) e objetivos (artigo 3º, § 2º, do mesmo diploma legal) exigidos na lei consumerista para incidência de suas normas protetivas. Resta incontroverso que o recorrido adquiriu uma impressora laser CLP-365W/Led nas Lojas Bemol, sendo o fabricante do produto a empresa Samsung, conforme documento acostado as fl. 13 dos autos. Do mesmo modo, restou esclarecido que a empresa recorrente foi apenas assistência técnica do produto adquirido pelo recorrido, devendo ser reconhecida a ilegitimidade desta empresa para figurar no pólo passivo, uma vez que não fabricou nem comercializou o produto, tendo ficado patente que atuou apenas como assistência técnica, não podendo responder pelo vício do produto, mas tão somente por vício de serviço, que não é o caso dos autos. A hipótese dos autos é de responsabilidade por vício de qualidade do produto (art.12 c/c art. 18, ambos do CDC), o que ocorre quando o produto é impróprio ou inadequado ao consumo a que se destina. O artigo 18 do Código do Consumidor é claro ao dispor que os fornecedores de produtos e serviços são solidariamente responsáveis com o fabricante em razão de vício. No caso o Código abre ao consumidor o direito de ajuizar a ação contra qualquer dos responsáveis solidários. (...) É imperioso destacar que há solidariedade passiva entre todos os integrantes da cadeia de

³ CEJF, [III Jornada de Direito Civil - Enunciado 167](#), *in verbis*: “Com o advento do Código Civil de 2002, houve forte aproximação principiológica entre esse Código e o Código de Defesa do Consumidor no que respeita à regulação contratual, uma vez que ambos são incorporadores de uma nova teoria geral dos contratos.”

fornecedores, nos termos do artigo 18, do CDC, porquanto se trata de vício do produto. (...).⁴

Posto isto, resta claro que a assistência técnica não deve ser responsabilizada por quaisquer fatos narrados no processo em questão e, também, importante frisar que a reclamada apenas presta serviços à fabricante, não fazendo parte da relação de consumo e, conseqüentemente, não é configurada pelo CDC.

Assim, requer seja decretado a ausência de responsabilidade solidária da reclamada, em suportar quaisquer dos pedidos da consumidora.

VI. DO PEDIDO

Em face do exposto, considerando que a reclamada não praticou nenhuma conduta ilícita que pudesse vir a prejudicar a reclamante, bem como prestou os esclarecimentos solicitados, **requer, preliminarmente, seja decretada a ilegitimidade passiva da reclamada, ou, caso não seja este o entendimento de Vossa Senhoria, o que se admite apenas por amor ao debate, no mérito, requer a improcedência da reclamação e, conseqüentemente, o arquivamento definitivo do presente processo administrativo como ATENDIDO, nos termos do art. 44 do CDC.**

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.**

Outrossim, requer que qualquer notificação, intimação ou publicação, sejam todas exclusivamente enviadas ao endereço indicado na qualificação da Reclamada, sob pena de nulidade.

Esperamos ter atendido ao solicitado e continuando à disposição para demais esclarecimentos que se fizerem necessários.

Pede deferimento.

São Paulo, 5 de junho de 2026

⁴ Proc. 0600621-87.2014.8.04.0092, Relator: Andréa Jane Silva de Medeiros, Comarca: Manaus, Órgão julgador: 2ª Turma Recursal, Data do julgamento: 18/11/2014, Data de publicação: 05/12/2014. (g.n.)



FERNANDO MOREIRA DRUMMOND TEIXEIRA

OAB/MG 108.112