



São Paulo, 08 de maio de 2025.

Ao PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ,

FA: 25.04.0564.001.00060-301

Reclamante: SERGIO LUIS BARBOSA MELO

Reclamada: SAMSUNG ELETRÔNICA DA AMAZÔNIA.

Produto Modelo: UN50TU8000GXZD

Série: Y4HF3X4R408724L

Data da compra: 13.05.2021

SAMSUNG ELETRÔNICA DA AMAZÔNIA LTDA., pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 00280.273/0007-22, localizada na Avenida João Carlos da Silva Borges, 1240, 1º Andar, Vila Cruzeiro, São Paulo/SP, CEP: 04726-002, vem, perante este respeitável órgão de defesa do consumidor, esclarecer e ao final propor o que segue:

Conforme se verifica no presente caso, quando o aparelho apresentou problemas, a parte Reclamante não o levou à Assistência Técnica autorizada, optando por formalizar reclamação diretamente no PROCON.

Assim, conforme estabelecido no artigo 18 do Código de Defesa do Consumidor:

Art. 18. Os fornecedores de produtos de consumo duráveis ou não duráveis respondem solidariamente pelos vícios de qualidade ou quantidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade, com as indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou mensagem publicitária, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza, podendo o consumidor exigir a substituição das partes viciadas.

§ 1º Não sendo o vício sanado no prazo máximo de trinta dias, pode o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:

I - a substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso;

II - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;

III - o abatimento proporcional do preço.

Deste modo, é possível verificar que a lei concede ao fornecedor o direito de analisar e devolver o produto ao consumidor no prazo de 30 dias e, somente expirado tal prazo, pode o consumidor exigir a troca do produto, a restituição do valor pago ou o abatimento proporcional do preço.

Todavia, conforme já mencionado, no caso em tela o Reclamante não encaminhou o produto para a Assistência Técnica, ou seja, não permitiu que esta Reclamada reparasse o alegado vício.

Assim, tendo a parte Reclamante constatado vícios no produto adquirido, era seu dever levá-lo à assistência técnica para que fosse reparado, nos termos do artigo 18 do Código de Defesa do Consumidor. Somente na hipótese do produto não ter sido consertado no prazo legal de trinta dias é que poderia pleitear a troca do produto, conforme estabelecido do parágrafo 1º do artigo 18 do CDC.

Desta maneira, a fim de que seja solucionado o presente caso, é necessário que o Reclamante encaminhe o produto à Assistência Técnica autorizada,

oportunidade em que será analisado por um profissional qualificado a fim de constatar o alegado vício, bem como para que seja providenciado o devido reparo, no prazo de até 30 dias.

Caso não seja possível a realização do reparo do produto no prazo previsto em lei (30 dias), a Samsung providenciará a troca do produto por modelo igual ou similar, a restituição da quantia paga monetariamente atualizada ou o abatimento proporcional do preço, conforme escolha do consumidor.

A Reclamada esclarece ainda que é possível que o consumidor verifique um centro de reparo mais acessível, para análise e solução da demanda através do link: <https://www.samsung.com/br/support/service-center/>.

Assim nos colocamos à inteira disposição para qualquer esclarecimento.

Atenciosamente,

SAMSUNG ELETRÔNICA DA AMAZÔNIA LTDA.
Contact Center São Paulo

