

AO ILUSTRE PROCON DE MARACANAU/CE

Notificação nº.: 26.05.0564.001.00006-301

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 **VANDEGLEISSON DO NASCIMENTO DUARTE**, 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

O Reclamante alega ter adquirido um aparelho celular modelo SM-S901EZGXZTO em 12/10/2024.

Informa o Reclamante que o aparelho apresentou vício de funcionamento, encaminhou o produto para avaliação da Assistência técnica que, por

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

sua vez, teria apresentado orçamento para o reparo do bem, o qual não foi aceito pelo Autor.

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

A fabricante impugna os pedidos formulados pelo consumidor, uma vez que não há elementos que demonstrem falha na prestação dos serviços ou fundamento para restituição de valores ou substituição do produto.

Conforme demonstram os registros de atendimento, o aparelho celular modelo SM-S901EZGXZTO foi regularmente submetido à análise e reparo pela assistência técnica autorizada. Na Ordem de Serviço nº 4175637525, aberta em 22/04/2026, a reclamação relacionada a linhas na tela foi devidamente analisada, sendo realizado o reparo mediante substituição do display e da bateria, conforme diagnóstico técnico registrado.

Posteriormente, na Ordem de Serviço nº 4175717228, aberta em 04/05/2026, foi identificada situação relacionada à bateria do aparelho, sendo efetuada nova substituição do componente, evidenciando que a assistência técnica prestou o suporte necessário e adotou as medidas compatíveis com as condições verificadas no produto.

Temos que esclarecer que a pretensão da Reclamante não merece prosperar, na medida em que o direito de reclamar por eventuais vícios existentes no produto adquirido já foi atingido pela decadência.

Logo, inexistente qualquer obrigação jurídica que imponha à Reclamada o dever de reparar o produto de forma gratuita, como pretende a parte

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

Reclamante, afinal, a responsabilização da fabricante não pode ser eternizada, ainda que se leve em conta o tempo de vida útil do produto.

Ressalte-se que, além da garantia legal de 90 (noventa) dias, prevista no Código de Defesa do Consumidor (Art. 26, inciso II, CDC), a SAMSUNG oferece aos seus clientes um período adicional de cobertura de 09 (nove) meses, a título de garantia contratual.

A política de garantia dos produtos SAMSUNG é diferenciada para as diversas linhas de produtos, e começa a fluir a partir da data constante no documento fiscal de venda (ou seu equivalente) ao consumidor, de acordo com as informações que podem ser obtidas no site da empresa (<http://www.samsung.com/br/support/warranty/>).

Frise-se, ainda, que a Assistência Técnica autorizada pela SAMSUNG, em obediência aos preceitos legais, mantém-se sempre disposta a analisar e reparar os eventuais vícios fabris cobertos pela garantia, bem como a devolver o produto em suas perfeitas condições de uso ao consumidor.

Contudo, transcorrido o prazo de garantia não subsiste ao fornecedor o dever de reparo gratuito dos alegados vícios, na medida em que há presunção de que o produto se encontra em fase de degradação, dada a consumação de sua vida útil. Esse é o entendimento sedimentado em jurisprudência recente do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, vejamos:

BEM MÓVEL. COMPRA E VENDA DE RESINA PARA PISO EXTERNO. ALEGAÇÃO DE VÍCIO REDIBITÓRIO. PRAZO DECADENCIAL PARA RECLAMAÇÃO DE VÍCIO OCULTO. ART. 26, INC II E § 3.º DO CDC. INAPLICABILIDADE DO PRAZO PREVISTO NO ART. 27 DO CDC. DECADÊNCIA RECONHECIDA. Em caso de existência de vícios ocultos em bem durável, o prazo para reclamação, de caducidade, é de noventa dias contados do momento em que ficam evidenciados (CDC, art. 26, inc. II, e § 3.º). Inaplicabilidade do art. 27 do CDC, que não se refere aos defeitos ou vícios do produto ou serviço, mas aos danos causados por fato do produto ou serviço e cujo prazo é de natureza prescricional. Decadência reconhecida. Recurso

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

desprovido. (TJ-SP 10076602920178260003, Relator: Gilberto Leme, Data de Julgamento: 17/01/2018, 35ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 17/01/2018)

Assim, não há, *in casu*, qualquer vínculo legal ou obrigacional que imponha à Reclamada o dever de sanar os problemas do produto.

Em suma: expirada a garantia, cabe ao consumidor arcar com as despesas decorrentes dos reparos do bem, pois ainda que se trate de aparelhos duráveis, não se pode pretender que durem eternamente, sendo certo que o próprio uso acarreta desgastes naturais ao produto.

Ademais, diante do tempo prolongado de utilização do bem e não tendo a parte Reclamante colacionado aos autos qualquer prova de que a falha ocorreu por vício oculto de fabricação, não é possível imputar responsabilidade à SAMSUNG.

Portanto, diversamente do que fora relatado pelo Reclamante, constatou-se que a empresa prestou o devido atendimento ao consumidor ao ofertar o reparo do produto mediante custos.

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

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

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, 5 de junho 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)!