



**AO ILUSTRÍSSIMO SENHOR DIRETOR DO PROGRAMA DE PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR
PROCON DE MARACANAÚ- CE**

PROTOCOLO/CIP Nº 26.02.0564.001.00035-3

ENVISION INDÚSTRIA DE PRODUTOS ELETRÔNICOS LTDA, pessoa jurídica inscrita no CNPJ/MF sob o nº 04.176.689/0001-60, com endereço à Avenida Doutor Cardoso de Melo, 1.184 – 2º andar, Vila Olímpia, São Paulo/SP, CEP 04548-004 e **MARIA ROCICLEIDE ALVES DE FREITAS**, já qualificados nos autos da ação em epígrafe, vêm perante Vossa Excelência, informar que se compuseram amigavelmente para pôr fim à presente, com base no artigo 840 e seguintes do Código Civil de 2002, nos termos a seguir aduzidos.

01. SÍNTESE DA DEMANDA

O Consumidor relata que adquiriu, em **08/11/2024**, o produto Smart TV. Alega que o aparelho apresentou vício de funcionamento, tendo acionado a fabricante para realização do atendimento técnico, contudo sem retorno até o momento

O Consumidor sustenta que está aguardando a realização de visita técnica para realização do reparo, pois até a presente data esta não foi realizada.

Diante do exposto, pleiteia a substituição imediata e/ou o reembolso dos valores pagos no aparelho.



02. ESCLARECIMENTOS SOBRE O GRUPO TPV

No Brasil o Grupo TPV atua no mercado de televisores, monitores e produtos de áudio com a marca própria AOC e Philips e em regime de OEM.

Portanto, os monitores e televisores, atualmente comercializados no Brasil sob marca PHILIPS e AOC, são fabricados pelo grupo TPV, mais especificamente pela subsidiária no Brasil, ENVISION INDÚSTRIA DE PRODUTOS ELETRÔNICOS LTDA, que passou a fabricá-las desde 01 de abril de 2012, ano em que a marca Philips foi licenciada globalmente para o grupo TPV, que exerce com exclusividade a fabricação e comercialização de TV's e monitores da marca Philips no Brasil.

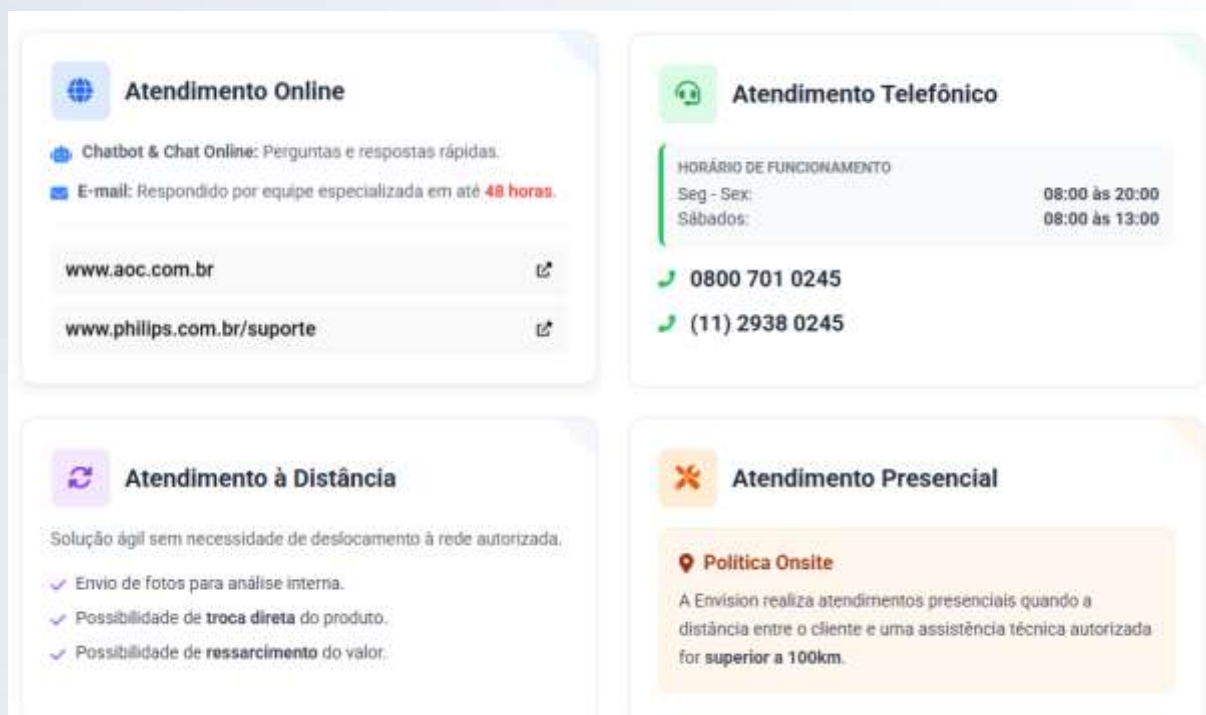
Diante desses esclarecimentos, se faz necessária a retificação do polo passivo, fazendo constar Envision Indústria de Produtos Eletrônicos Ltda., inscrita no CNPJ/MF nº 04.176.689/0006-75, com sede na cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, estabelecida à Avenida Doutor Cardoso de Melo, 1.184 – 2º andar, Vila Olímpia, CEP 04548-004.

03. DA POLÍTICA DE ATENDIMENTO DO GRUPO TPV

A Envision é uma empresa com sua produção certificada com qualidade ISO 9000, ou seja, segue à risca regras mundiais relacionadas a implantação, desenvolvimento, avaliação e continuidade do Sistema de Gestão da Qualidade.

Não obstante, intercorrências podem acontecer e alguns produtos podem apresentar defeitos; nesta eventualidade, o cliente pode consultar as informações contidas no manual de instruções e o certificado de garantia para saber a melhor forma de contatar a Envision a fim de solucionar o problema.

A Envision, por sua vez, disponibiliza vários canais de atendimento aos seus clientes, sendo eles:



O infográfico apresenta quatro canais de atendimento da Envision, organizados em uma grade de 2x2. Cada seção possui um ícone representativo, um título e uma descrição dos serviços oferecidos. O canal 'Atendimento Online' destaca o chatbot e o e-mail, com o e-mail sendo respondido em até 48 horas. O canal 'Atendimento Telefônico' fornece o horário de funcionamento (Seg-Sex: 08:00 às 20:00; Sábados: 08:00 às 13:00) e dois números de telefone. O canal 'Atendimento à Distância' lista três benefícios: envio de fotos para análise, troca direta de produto e ressarcimento de valor. O canal 'Atendimento Presencial' descreve a política onsite, onde a assistência técnica é enviada quando a distância entre o cliente e a rede autorizada é superior a 100km.

Canal de Atendimento	Detalhes				
Atendimento Online	- Chatbot & Chat Online: Perguntas e respostas rápidas. - E-mail: Respondido por equipe especializada em até 48 horas. - www.aoc.com.br - www.philips.com.br/suporte				
Atendimento Telefônico	HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO <table><tr><td>Seg - Sex:</td><td>08:00 às 20:00</td></tr><tr><td>Sábados:</td><td>08:00 às 13:00</td></tr></table> 0800 701 0245 (11) 2938 0245	Seg - Sex:	08:00 às 20:00	Sábados:	08:00 às 13:00
Seg - Sex:	08:00 às 20:00				
Sábados:	08:00 às 13:00				
Atendimento à Distância	Solução ágil sem necessidade de deslocamento à rede autorizada. ✓ Envio de fotos para análise interna. ✓ Possibilidade de troca direta do produto. ✓ Possibilidade de ressarcimento do valor.				
Atendimento Presencial	Política Onsite A Envision realiza atendimentos presenciais quando a distância entre o cliente e uma assistência técnica autorizada for superior a 100km.				

A estrutura de atendimento da ENVISION foi desenhada para oferecer fácil acesso e rápida resolução. Seja através do ambiente digital, com os chatbots e e-mails, ou pelo contato humano via telefone, a fabricante está preparada para ouvir e resolver.

04. DO ATENDIMENTO REALIZADO

Informamos que foi devidamente aberta Ordem de Serviço para apuração do alegado vício e adoção das providências cabíveis. Contudo, o atendimento foi liberado um acordo de troca o qual o produto novo foi entregue, conforme comprovante abaixo:

publica@lbca.com.br | www.lbca.com.br

 unicargo UNICARGO TRANSPORTES E CARGAS LTDA RUA ESTRELA DO OESTE, 124 JARDIM SÃO GERALDO - PINHEIROS - GUARULHOS - SP Fone/Fax: (11) 2414-1700		DACTE Documento Auxiliar do Conhecimento de Transporte Eletrônico		MODAL Multimodal		MD 366128			
MODELO 57		SÉRIE 1		NÚMERO 934556		PL 3/1		DATA E HORA DE EMISSÃO 06/02/2026 21:11:12	
				35.2602.63.271.832.0001-41-57-001-400.934.556-109.424.998-4					
TIPO DE Normal		TIPO DE SERVIÇO Normal		TIPO DE REMATE Remetente		☐ SIM		☒ NÃO	
CP/OP - NATUREZA DA PRESTAÇÃO 000 - PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE TRANSPORTES A ESTABELECEMENTO COMÉRCIO		PROTOCOLO DE AUTORIZAÇÃO DE USO 135260607182904 - 06/02/2026 21:11:14							
INÍCIO DA PRESTAÇÃO 3550306 - SÃO PAULO - SP REMETENTE ENVISION - JARAGUA ENDEREÇO VIA ANHANGUERA, 826 ARMEZ II 4 5 E 6 - JARDIM JARAGUA MUNICÍPIO SÃO PAULO - SP CP/OPCF 04.176.089/0006-75 PAÍS BRASIL		TERMINO DA PRESTAÇÃO 2107608 - MARACANAÚ - CE DESTINATÁRIO MARIA ROCICLEIDE ALVES FREITAS ENDEREÇO RUA S. 029 NOVO ORIENTE MUNICÍPIO MARACANAÚ - CE CP/OPCF 043.182.293-00 PAÍS BRASIL		CP 61919-250 INSCRIÇÃO ESTADUAL ESENT0 UF (00) 99786-4129		CP 61919-250 INSCRIÇÃO ESTADUAL ESENT0 UF (00) 99786-4129			
EXPEDIDOR ENDEREÇO MUNICÍPIO CP/OPCF PAÍS		RECEBEDOR ENDEREÇO MUNICÍPIO CP/OPCF PAÍS		CP INSCRIÇÃO ESTADUAL UF		CP INSCRIÇÃO ESTADUAL UF			
TOMADOR DO SERVIÇO ENVISION - JARAGUA ENDEREÇO VIA ANHANGUERA, 826 - ARMEZ II 4 5 E 6 - JARDIM JARAGUA CP/OPCF 04.176.089/0006-75		MUNICÍPIO SÃO PAULO PAÍS BRASIL		UF SP CP 05275-000 UF (11) 4873-2919		CP 05275-000 UF (11) 4873-2919			
TAXAS E DESCONTOS DIVERSOS		OUTRAS CARACTERÍSTICAS DA CARGA DIVISÃO		VALOR TOTAL DA MERCADORIA 4.134,76		QUANTIDADE DE VOLUMES (EM I)			
PESO BRUTO (KG) 45,000		PESO CUBADO 45,000		PESO AFERIDO (CASABO (KG)) 45,000		CUBAGEM (M³) 8,395			
COMPONENTES DO VALOR DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO									
NOME VALOR FRETE 404,82 AD VALOREM 6,20		NOME VALOR GRIS 4,14 TS ENTREGA 46,75		NOME VALOR OUTRAS TAXAS 2,90		VALOR TOTAL DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO 493,02 VALOR A RECEBER 493,02			
INFORMAÇÕES RELATIVAS AO IMPOSTO									
CLASSIFICAÇÃO TRIBUTÁRIA DO SERVIÇO 00 - Tributação normal ICMS		BASE DE CÁLCULO 493,02		ALÍQ. ICMS 7,00		VALOR ICMS 34,51			
DOCUMENTO ORIGINADOR		TIPO CNPJ		CHAVE/NÚMERO		TIPO CNPJ			
NFE 04.176.089/0006-75		35260260417008900067555 557 000742643 1794467688		043.182.293-00		MARIA ROCICLEIDE ALVES FREITAS			
DECLARAÇÃO QUE RECEBER OS VOLUMES DESTA CONEXIÃO EM PERFEITO ESTADO PELO QUE DOU POR CUMPRIDO O PRESENTE CONTRATO DE TRANSPORTES									
INFORMAÇÕES E ESPECIFICAÇÕES DO TRANSPORTES MULTIMODAL DE CARGAS									
Nº DE CERTIFICADO DE OPERADOR DE TRANSPORTES MULTIMODAL 006481114				INFORMAÇÕES DO SEGURO DO MULTIMODAL					
INDICADOR NEGOCIÁVEL ☐ SIM ☐ NÃO				CPF DA SEGURADORA 06.805.00000-01		NOME DA SEGURADORA			
DATA/HORA 13/02/26				RECEBE MARIA ROCICLEIDE ALVES FREITAS		CT-E 934556 - 1			
ASSINATURA DO RECEBEDOR				CPF 043.182.293-00		043.182.293-00			
				FOR					

05. DO PEDIDO

Ante ao exposto, requer o arquivamento da presente reclamação, sendo classificada como **Fundamentada Atendida**, tendo em vista que foram apresentados os esclarecimentos pertinentes à resolução da demanda.

Por fim, requer ainda que todas as notificações em nome da Ré sejam realizadas exclusivamente por meio eletrônico, bem como para os e-mails publica@lbca.com.br e envision@lbca.com.br, sob pena de nulidade.

Termos em que,
Pede e espera deferimento.
São Paulo, 23 de fevereiro de 2026.

FABIO RIVELLI
OAB/SP 297.608
(Pela Ré)