

São Paulo/SP, 24 de janeiro de 2026.

Ao Procon,

CIP / FA Nº: **26.01.0564.001.00036-301**
Reclamante: **REBECA ESTHER SANTOS SERAFIM**
Reclamada: **SAMSUNG ELETRÔNICA DA AMAZÔNIA**
Produto/Modelo: **SM-F741BZSJZTO**
Série: **RQCY206SGRA**
Data da compra: **07.05.2025**

Prezado(a) Sr.(a): **REBECA ESTHER SANTOS SERAFIM,**

SAMSUNG ELETRÔNICA DA AMAZÔNIA LTDA., pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 00280.273/0007-22, vem, perante este respeitável órgão de defesa do consumidor, em atenção à CIP/Processo/Ofício acima identificada, esclarecer:

Após a análise dos fatos e o levantamento das informações referentes à reclamação acima identificada, verificamos que a fabricante prestou os devidos atendimentos o(a) consumidor(a), realizando a análise técnica do seu produto dentro do prazo da lei.

No atendimento realizado, foi identificado que o produto/equipamento foi submetido a condições inadequadas tais como por exemplo: **queda, atrito, impacto, choque físico, contato com líquidos ou uso de produtos químicos**, tais evidências que indicam uso em desacordo com o Manual e Termo de Garantia, excluindo-o da garantia de fábrica.

Ocasão em que o(a) consumidor(a) foi informado sobre a necessidade de reparo, bem como os respectivos valores a serem pagos. Sendo assim, caso opte pela continuidade junto a rede de Assistência Técnica Autorizada Samsung, o reparo fica condicionado à autorização do orçamento pelo(a) consumidor(a), o que não aconteceu no presente caso.

Por fim, a SAMSUNG segue com o pedido de encerramento do caso perante o PROCON e permanecemos à disposição para qualquer esclarecimento adicional.

Atenciosamente,

SAMSUNG ELETRÔNICA DA AMAZÔNIA LTDA.