



WEISS
ADVOCACIA



**AO NOBRE ÓRGÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR
- PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ - CE**

PROCESSO Nº: 25.02.0564.001.00046-302

LG ELECTRONICS DO BRASIL LTDA., sociedade empresária inscrita no CNPJ sob o nº 01.166.372/0001-55, com sede na Av. Dom Pedro, I W7.777, Prédios 1 e2, Área Industrial do Piracangaguá II, Município de Taubaté, Estado de São Paulo, por seu representante legal devidamente constituído, na **RECLAMAÇÃO** que lhe move **CRISIANA NOGUEIRA DA SILVA ROMAO**, vem, à presença de Vossa Senhoria, apresentar sua **DEFESA** consoante os termos a seguirexpendidos:

1. BREVE SÍNTESE:

A consumidora adquiriu um ar-condicionado na loja Carajás em 13 de janeiro de 2025, pelo valor de R\$ 2.799,90. O produto foi desembalado apenas no dia da instalação, quando o técnico constatou um problema na passagem de energia da condensadora para a evaporadora. Ao entrar em contato com a loja, foi informada de que não poderiam confirmar o credenciamento do técnico e orientada a procurar o fornecedor, LG. Diante das dificuldades de contato com a empresa via WhatsApp, a consumidora realizou uma ligação direta, forneceu os dados do produto e foi gerado um protocolo com a promessa de envio de um técnico em 48 horas, prazo que não foi cumprido. Em nova tentativa de contato, foi solicitado o telefone do técnico que realizou a instalação. Até o momento, a consumidora não recebeu retorno nem solução para o problema.

2. DA REALIDADE DOS FATOS:

Primeiramente, deve ser destacado que a Reclamada preza pela qualidade no atendimento aos consumidores, valorizando a proximidade deste relacionamento e envidando esforços para sanar as eventuais falhas na prestação de serviço, de forma a manter o compromisso de entregar produtos que proporcionem a plena satisfação de seus clientes.

Importante salientar que, a Reclamada detém tecnologia de ponta e dispõe de linha de produção na qual em todas as suas plataformas há um rígido procedimento para atestar a qualidade do produto, de modo a garantir o preenchimento de todas as normas de segurança e funcionamento com o objetivo de garantir a sua higidez antes de ser enviado ao mercado.

Após a finalização de todo o procedimento de sua montagem, o aparelho é submetido a procedimento final, no qual todas as suas funções são exaustivamente testadas, garantido sua integral qualidade.

Destarte, a probabilidade de o produto ter saído com vício da linha de produção da contestante é ínfima, razão pela qual deverá ser objeto de investigação, o modo de utilização do equipamento, bem como o procedimento levado a efeito pela assistência técnica.

Faz-se necessária, ainda, a conceituação de vício, que a doutrina entende como alguma característica apresentada pelo produto que venha diminuir seu valor ou torná-lo impróprio ou inadequado para o uso pelo qual foi adquirido. Diferente de defeito, o qual requer a existência de um vício e em decorrência deste surge um fato que afete o consumidor físico, moral ou psicologicamente.

O Ministro do Superior Tribunal de Justiça, Paulo de Tarso Vieira Sanseverino em sua obra – Responsabilidade Civil no Código do Consumidor e a Defesa do Fornecedor, Ed. Saraiva – assim averba:

O ideal seria que a totalidade dos danos ocorridos na sociedade de consumo fosse indenizada. Como isso não é possível, sob pena inviabilizar a atividade produtiva, estabelecem-se limitações para a responsabilização dos fornecedores pelos danos decorrentes de acidentes de consumo.

O primeiro grande limite é o estabelecimento de que somente os danos causados por um produto ou serviço defeituosos devem ser indenizados. Há necessidade de caracterização de um defeito no produto ou no serviço para que ocorra o nascimento da obrigação de indenizar.

Assim, o conceito de defeito apresenta-se como um pressuposto de extrema importância na responsabilidade civil por acidentes de consumo.

(...)

Consideram-se defeituosos os produtos ou serviços que não apresentem a segurança que deles legitimamente se espera na sociedade de consumo. Essa definição de defeito consta do texto da Diretiva n. 85/374/CEE da União Européia, que regulamentou apenas a responsabilidade civil por danos causados por produtos defeituosos.

(...)

O conceito de defeito relaciona-se diretamente à ideia de segurança do produto ou serviço, que se situa como eixo normativo dessa cláusula geral de responsabilidade civil. (g.n.)

Estando, pois, bastante evidenciada a diferença dos institutos mencionados, conclui-se que, não há que se falar em defeito, mas tão somente em eventual vício, que como dito acima, por não implicar em consequência para a parte autora, não há fundamento para o pleito indenizatório.

Ante o exposto, frisa-se que a Reclamada preza por todos seus clientes e procura sempre dar atendimento condigno e condizente com o mercado altamente competitivo a que está inserido. Isto pressupõe um atendimento cortês e eficiente. A escolha pela compra de produtos e serviços é prerrogativa do consumidor que dentre várias opções existentes no mercado, opta por aquela que melhor atende seus anseios e desejos. Assim, ao optar pela Reclamada o(a) consumidor(a) é conhecedor(a) que está adquirindo produtos de alta qualidade, motivo pelo qual a parte ré envida esforços para sempre colocar no mercado produtos de alta tecnologia.

3. DA PROPOSTA:

Considerando, a distinta colocação desta Reclamada no mercado de consumo, a qual goza de um conceito ímpar no país, por tratar-se de uma sociedade empresária séria e honrada, e que nunca, em tempo algum, se eximiu de suas responsabilidades, mantendo com seus clientes uma relação respeitosa para que seja duradoura.

A RECLAMADA, POR MERA LIBERALIDADE E VISANDO A SATISFAÇÃO DA PARTE CONSUMIDORA, PARTINDO DO PRINCÍPIO DA BOA-FÉ, PROPÕE, OFERTA DE ACORDO, QUAL SEJA DEVOLUÇÃO DO VALOR PAGO CORRIGIDO.

OBS: NÃO FIRMAR ACORDO SEM APRESENTAÇÃO DA NOTA FISCAL

- ACORDO - DEVOLUÇÃO:

Prazo: 20 dias úteis após a assinatura da ATA (informar dados bancários completos e telefone de contato).

Valor: Sempre será a NF corrigida pelo índice, não há como informar o valor exato pois será corrigido desde a data da compra até o dia o pagamento.

Coleta: Após o acordo, a equipe de coleta entra em contato com o consumidor para agendar a retirada (informar endereço completo para coleta do produto e telefone de contato).

Caso o produto esteja depositado na assistência técnica, constar em ata que O CONSUMIDOR AUTORIZA A FABRICANTE A RETIRAR O PRODUTO NA ASSISTÊNCIA TÉCNICA.

Ademais, insta salientar que foi realizado acordo com o(a) consumidor(a), por mera **LIBERALIDADE** e **SEM ASSUNÇÃO DE CULPA**, pois a LG ELECTRONICS é uma empresa que zela pelo bom relacionamento com seus clientes.

4. DO PEDIDO:

Nesse diapasão, vale destacar que a LG ELECTRONICS DO BRASIL LTDA. sempre agiu dentro da legalidade e de forma primorosa no atendimento aos clientes, motivo pelo qual deve ser a presente reclamação classificada como **NÃO FUNDAMENTADA** e, consequentemente, **ARQUIVADA** por não subsistir infração ou dano à consumidora, o que aqui expressamente se requer.

Diante do exposto, requer que todas as intimações e pedidos de informações, sejam enviados, exclusivamente, à **LG ELECTRONICS DO BRASIL, para o endereço: AV. DOM PEDRO I, 7777, EDIFÍCIOS 1 E 2, DISTRITO DE PIRACANGAGUA, TAUBATÉ – SP, CEP: 12.091-000**, sob pena de nulidade.

Nestes termos,

Pede deferimento.

Juiz de Fora, 13 de março de 2025.
CARLOS ALEXANDRE MOREIRA
Assinado de forma digital por
CARLOS ALEXANDRE MOREIRA
WEISS:86254960672
Dados: 2025.03.13 15:35:36
-03'00'
Carlos Alexandre Moreira Weiss
OAB/MG 63.513
OAB/CE 45.250 – A (SUPLEMENTAR)