

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

RECLAMAÇÃO Nº 25.11.0564.001.00009-3

ENVISION INDUSTRIA 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, por seu advogado infra-assinado, nos autos da reclamação em epígrafe movida por **MARIA ROCICLEIDE ALVES DE FREITAS**, vem respeitosamente à presença de Vossas Senhorias, apresentar RESPOSTA à Carta de investigação preliminar em epígrafe.

I – DA SÍNTESE DA RECLAMAÇÃO

Trata-se de reclamação da consumidora **MARIA ROCICLEIDE ALVES DE FREITAS**, onde a Reclamante alega adquiriu um televisor, que estaria apresentando defeitos. Afirmou que manteve contato com o SAC da Ré, oportunidade em que foi solicitado que seja realizada uma visita técnica residencial, porém até o momento não houve solução.

II – 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.

III- DA POLÍTICA DE ATENDIMENTO EM GARANTIA 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:

- a) **Atendimento via site:** No site dos produtos AOC e PHILIPS é disponibilizada a possibilidade de atendimento via chatbot ou chat online, com perguntas e respostas mais comuns, ou atendimento via e-mail que é respondido pela equipe especializada no prazo máximo de 48 horas; - site: www.aoc.com.br ou www.philips.com.br/c-w/support-home/televisao .
- b) **Atendimento telefônico:** A Envision dispõe de telefones de atendimento que funcionam de segunda a sexta-feira das 08:00 às 20:00 horas e aos sábados das 08:00 à 13:00 horas, quais sejam: **(+55) 0800 701 0245 e (+55) 11 2938 0245.**
- c) **Atendimento à distância:** São solicitadas informações acerca do problema apresentado no produto, eventualmente fotos para análise interna e, quando o caso, pode ser realizada a troca direta do produto ou ressarcimento do valor pago, sem a necessidade de atendimento presencial na rede autorizada;
- d) **Atendimento presencial (Onsite):** Caso não exista uma assistência técnica autorizada na cidade do consumidor, a Envision possui uma política de realizar atendimentos presenciais.

IV – DA RESOLUÇÃO DA RECLAMAÇÃO

Para resolução da reclamação, a reclamada propõe as seguintes possibilidades para uma composição amigável:

- a) **SUBSTITUIÇÃO** do televisor objeto da reclamação por um novo televisor polegadas Smartv do mesmo modelo ou na falta um superior, no prazo de até 30 dias corridos OU

Observação: o televisor objeto da reclamação será recolhido pela empresa em data a ser agendada.

Em caso de concordância com as propostas ofertadas, solicitamos que seja enviado e-mail para envision@lbca.com.br com o endereço para entrega/recolhimento do aparelho.

V– DO PEDIDO

Diante do exposto, requer seja a reclamação arquivada no Órgão administrativo, como não fundamentada por parte do consumidor, ante as razões e fundamentos estabelecidos acima, como medida de direito.

Cordialmente

São Paulo, 12 de novembro de 2025.

ENVISION INDUSTRIA DE PRODUTOS ELETRÔNICOS LTDA.