

ILUSTRÍSSIMO(A) SENHOR(A) COORDENADOR(A) DO ÓRGÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO
CONSUMIDOR DE MARACANAÚ – PROCON/CE

Número Atendimento: 2607056400100003302, 2607056400100003301

KINGSTON TECHNOLOGY DO BRASIL – SERVIÇOS TÉCNICOS DE INFORMÁTICA LTDA., CNPJ 08.965.001/0001-82, com sede na Rua Conceição de Monte Alegre, 107, conjunto 21-B, Edifício LWM Corporate Center, Torre B, Cidade Monções, São Paulo, SP, CEP 04576-020, por seu advogado, nos autos da Reclamação apresentada por ANTONIO RENAN LINO DO NASCIMENTO, CPF 088.368.163-39, tendo em vista a Notificação expedida, vem apresentar sua **DEFESA**, nos seguintes termos.

- I -

DA RECLAMAÇÃO

1. O Reclamante informou que adquiriu um SSD 1 TB Kingston NV2 via Mercado Livre em 28/09/2024 (entregue em 10/10/2024), que apresentou vício e parou de funcionar em abril de 2026. Ao tentar acionar a garantia de três anos do fabricante, a Kingston negou o atendimento devido à ausência de nota fiscal, enquanto o Mercado Livre se recusou a intermediar o contato com o vendedor sob a alegação de decurso de prazo.
2. Diante da impossibilidade de usufruir da garantia pela falta do documento fiscal que não lhe foi fornecido, o consumidor requereu a emissão da respectiva nota fiscal e a substituição do produto defeituoso por outro equivalente ou de mesmo modelo.

INTELIGÊNCIA JURÍDICA PARA NEGÓCIOS

Rua Cardeal Arcoverde, 2.450 · Cj. 804, Pinheiros · São Paulo, SP · CEP 05408 003
tel. +55 11 5990.2304 · jordaonatacci.com

- II -

DOS ESCLARECIMENTOS NECESSÁRIOS

3. Primeiramente, cumpre esclarecer que esta Requerida é uma subsidiária da Kingston Technology Co., que apenas realiza atividades administrativas e de atendimento ao cliente, sendo sua matriz, sediada nos Estados Unidos, uma fabricante independente de produtos de memória, que vende para diversos distribuidores em vários continentes, que, conseqüentemente, comercializam os produtos para terceiros, como revendedores, comerciantes e clientes.

4. Logo, quando o Consumidor verifica eventuais defeitos no produto, deve seguir um procedimento padrão para a utilização do direito de Garantia, seguindo as seguintes etapas:

- a) O consumidor deve contatar o local de compra ou o Distribuidor Autorizado Kingston para a substituição do produto;
- b) Caso esses não consigam efetuar a troca, o Cliente deve entrar em contato com a própria Kingston por meio de telefone, correspondência eletrônica ou através de formulário no site;
- c) Após o recebimento dos dados básicos iniciais, o SAC da Kingston realizará a análise preliminar e autorizará a remessa do produto para análise final;
- d) O consumidor envia o produto para o Centro de Reparo indicado pelo SAC, junto com a Nota Fiscal, que demonstre a data da compra;
- e) O Centro de Reparo recebe e verifica o produto, identificando eventuais defeitos, com o, conseqüente, levantamento dos produtos idênticos disponíveis para troca no Brasil e no Exterior;
- f) Por fim, a Kingston envia o produto ao Consumidor, e, nos casos de remessas internacionais, o envio é feito pelo FEDEX.

5. Tais trâmites são necessários para que a empresa consiga prestar um serviço de suporte satisfatório ao Consumidor, com a organização dos produtos recebidos, identificação de eventuais defeitos de forma segura e o envio de um produto com a garantia Kingston para o Consumidor.

6. Assim, a Kingston informa que deu prosseguimento ao atendimento do Consumidor, tendo feito contato com o Reclamante através do Protocolo 00676460. O protocolo foi aberto em 25/05/2026, no mesmo dia em que o Consumidor procurou o suporte da Reclamada, que conduziu, desde então, sucessivas tratativas de suporte remoto, com verificação do produto pelo aplicativo Kingston SSD Manager, orientação para atualização do firmware do equipamento e realização de testes em outras portas e em outro computador.

FW: Kingston Technical Support 00676460

----- mensagem encaminhada -----
De: Brazil Technical Support [suporte_brasil@kingston.com]
Enviado: 7/10/2026, 12:17 PM
Para: renanln.official@gmail.com
Assunto: Kingston Technical Support 00676460

Olá Antonio Renan,

Boa tarde!

A avaliação técnica foi concluída e aprovada para prosseguir com a solicitação de garantia. Por favor, solicitamos que aguarde o prazo de 2 dias úteis para que se conclua a certificação do caso em nosso portal de RMA.

Após esse prazo, pedimos que se acesse o link <https://kingston.pontonetcare.com.br/> e com o seu CPF/CNPJ (Cadastrado na abertura do protocolo) e número do seu protocolo, que é o **00676460**, confirme os seus dados para concluir o pedido de garantia e realizar o envio do produto.

A fim de efetuarmos os devidos testes e caso seja detectado o problema, providenciaremos a sua substituição no menor prazo possível.

As informações para a postagem serão apresentadas no final deste procedimento. Através deste portal será possível consultar o status do caso durante o processo de troca, mas o sistema envia e-mails durante as alterações de status. [Confira sempre a sua caixa de SPAM.](#)

Reiteramos a necessidade de se anexar a cópia da nota fiscal de aquisição quando realizar o envio para que possamos substituir o produto por um novo.

NÃO é permitido entregar o produto pessoalmente, devido às limitações de segurança do nosso condomínio.

Após o recebimento de seu produto em nosso escritório efetuaremos os testes, sendo detectado o problema indicado enviaremos um novo produto.

OBS: Os produtos que chegarem a nosso escritório sem identificação e sem cópia da nota fiscal serão imediatamente retornados ao remetente.

A Kingston não se responsabiliza por quaisquer aplicativos ou informações armazenadas nos produtos enviados para remessa, sendo de total responsabilidade do proprietário manter o backup das informações e aplicativos contidos no dispositivo.

Exclusões: Esta garantia não se aplica a defeitos que não sejam de fabricação - Danos físicos causados ao produto (amassados, abertura da carenagem, danos decorrentes de exposição excessiva ao calor, fogo ou umidade, trincados ou lascados, após a compra pelo consumidor).

7. Cumpre esclarecer que a solicitação da nota fiscal de aquisição não constitui exigência criada para dificultar o exercício da garantia. O documento é indispensável ao trâmite aduaneiro, uma vez que a substituição em garantia envolve a exportação da unidade com defeito e a importação da unidade nova, operações que dependem da comprovação fiscal da regular internalização e comercialização do produto em território nacional, conforme exigido pela Receita Federal do Brasil. Não houve, portanto, recusa de atendimento, mas orientação quanto a requisito documental inerente ao próprio procedimento de troca.

8. De todo modo, em 09/07/2026 o Reclamante informou à Reclamada haver obtido nota fiscal do produto Kingston, que encaminhou por correio eletrônico, manifestando o interesse em prosseguir com o pedido de garantia. Diante dessa nova circunstância, e em atenção aos deveres de informação, lealdade e cooperação que orientam as relações de consumo, a Reclamada deliberou por dar seguimento ao atendimento de garantia do Consumidor e autorizou o processamento da troca.

9. Assim, em 10/07/2026, a Reclamada comunicou ao Reclamante que a avaliação técnica havia sido concluída e aprovada para prosseguir com a solicitação de garantia, orientando o Consumidor a confirmar seus dados cadastrais no portal de RMA (<https://kingston.pontonetcare.com.br/>), mediante CPF e número do protocolo, e a remeter o produto ao centro de serviços da Kingston no Brasil, com as informações de postagem apresentadas ao final do procedimento.

10. A remessa do produto é etapa necessária à conclusão do procedimento, e não obstáculo a ele. Conforme informado ao Consumidor e conforme a política de garantia do fabricante, o bem é recebido no centro de serviços, submetido a exame em laboratório e, confirmada a falha relatada, substituído por produto equivalente, no prazo de até 30 dias contados do recebimento, com os custos de retorno integralmente suportados pela Reclamada.

11. A análise em laboratório se destina a verificar, de forma técnica e objetiva, a autenticidade do produto e sua correspondência ao código Kingston SNV2S/1000G indicado na abertura do protocolo, a efetiva existência da falha relatada e a inocorrência das hipóteses de exclusão previstas na política de garantia, tais como danos físicos, violação da carenagem e exposição excessiva a calor, fogo ou umidade posteriores à compra. Essa verificação é padronizada, aplicada indistintamente a todos os atendimentos, e constitui o meio pelo qual se afere a elegibilidade do produto à troca.

12. Importante esclarecer que o Consumidor apenas enviou o produto em 23/07/2026, razão pela qual a análise permanece no aguardo do recebimento efetivo do bem. O próprio Consumidor informou à Reclamada, naquela data, que havia efetuado a postagem e que lhe fora indicado prazo de sete dias para a

entrega. O prazo de análise e de substituição previsto na política de garantia tem início com o efetivo recebimento do bem no centro de serviços, de modo que o atendimento se encontra em curso regular, sem qualquer paralisação imputável à Reclamada.

13. De extrema importância apontar que o Reclamante teve todo o auxílio prestado pela Kingston e recebeu todas as instruções necessárias para a solução do caso. A Kingston se coloca à disposição, como sempre esteve, para dar continuidade ao atendimento do Consumidor, que deverá prosseguir com o contato, pelo canal oficial.

14. Quanto ao pedido de emissão de nota fiscal, cumpre esclarecer que a Reclamada não participou da operação de venda. O produto foi adquirido de vendedor terceiro por meio de plataforma de comércio eletrônico, de modo que a obrigação de emitir o documento fiscal compete exclusivamente ao respectivo vendedor, nos termos da legislação tributária aplicável. A Reclamada não pode emitir nota fiscal de venda que não realizou, circunstância que, como demonstrado, não impediu o prosseguimento do atendimento de garantia.

15. Por fim, a Reclamada informará a este r. Órgão o resultado da análise técnica tão logo concluída e, confirmada a falha relatada, promoverá a substituição do produto de forma espontânea, independentemente de qualquer determinação.

- III -

CONCLUSÃO

16. Por todos esses motivos, a Reclamada entende ter prestado os devidos esclarecimentos e bem atendido ao posto na presente Reclamação, bem como que o atendimento de garantia segue em regular andamento, com autorização já concedida para a troca e com o produto remetido para a análise técnica que a antecede, devendo o feito ser devidamente arquivado ou, subsidiariamente, sobrestado até a conclusão da análise técnica, com posterior comunicação do resultado a este r. Órgão.

17. Para fins do art. 272, §2º, do Código de Processo Civil, informa que recebe intimações na Rua Conceição de Monte Alegre, 107, conjunto 21-B, Edifício LWM Corporate Center, Torre B, Cidade Monções, São Paulo, SP, CEP 04576-020, requerendo que todas as intimações pela imprensa oficial constem exclusivamente em nome de **LUIZ GUSTAVO JORDÃO NATACCI**, OAB/SP 221.683, sob pena de nulidade.

Termos em que,
Pede deferimento.

São Paulo, 31 de julho de 2026

LUIZ GUSTAVO JORDÃO NATACCI
OAB/SP Nº 221.683

De: Suporte Brasil <suporte_brasil@kingston.com>
Enviado em: terça-feira, 14 de julho de 2026 17:30
Para: Fellipe Cerqueira
Assunto: FW: Kingston Technical Support 00676460

----- Mensagem encaminhada -----

De: Brazil Technical Support [suporte_brasil@kingston.com]
Enviado: 7/10/2026, 12:17 PM
Para: renanln.oficial@gmail.com
Assunto: Kingston Technical Support 00676460

Olá Antonio Renan,

Boa tarde!

A avaliação técnica foi concluída e aprovada para prosseguir com a solicitação de garantia. Por favor, solicitamos que aguarde o prazo de 2 dias úteis para que se conclua a certificação do caso em nosso portal de RMA.

Após esse prazo, pedimos que se acesse o link <https://kingston.pontonetcare.com.br/> e com o seu CPF/CNPJ (Cadastrado na abertura do protocolo) e número do seu protocolo, que é o **00676460**, confirme os seus dados para concluir o pedido de garantia e realizar o envio do produto.

A fim de efetuarmos os devidos testes e caso seja detectado o problema, providenciaremos a sua substituição no menor prazo possível.

As informações para a postagem serão apresentadas no final deste procedimento.

Através deste portal será possível consultar o status do caso durante o processo de troca, mas o sistema envia e-mails durante as alterações de status. **Confira sempre a sua caixa de SPAM.**

Reiteramos a necessidade de se anexar a cópia da nota fiscal de aquisição quando realizar o envio para que possamos substituir o produto por um novo.

NÃO é permitido entregar o produto pessoalmente, devido às limitações de segurança do nosso condomínio.

Após o recebimento de seu produto em nosso escritório efetuaremos os testes, sendo detectado o problema indicado enviaremos um novo produto.

OBS: Os produtos que chegarem a nosso escritório sem identificação e sem cópia da nota fiscal serão imediatamente retornados ao remetente.

A Kingston não se responsabiliza por quaisquer aplicativos ou informações armazenadas nos produtos enviados para remessa, sendo de total responsabilidade do proprietário manter o backup das informações e aplicativos contidos no dispositivo.

Exclusões: Esta garantia não se aplica a defeitos que não sejam de fabricação - Danos físicos causados ao produto (amassados, abertura da carenagem, danos decorrentes de exposição excessiva ao calor, fogo ou umidade, trincados ou lascados, após a compra pelo consumidor).

IMPORTANTE:

Nos termos da nossa política de garantia, está previsto o envio do produto defeituoso para o centro de serviços da Kingston Brasil, para que seja analisado em laboratório e a troca em garantia processada. O custo de envio ao nosso centro de serviços, será de responsabilidade do cliente, por sua vez, a Kingston Brasil, enviará um novo produto ao endereço indicado pelo cliente, e será responsável pelos custos de retorno do novo produto (Sedex).

Maiores informações a respeito de nossa política e requisitos para o exercício de garantia estão descritos no link abaixo:

<http://www.kingston.com/br/company/warranty>

Após recebimento do produto defeituoso em nosso escritório, a previsão de que o novo produto chegue ao endereço informado **é de até 30 dias**, podendo ser entregue bem antes deste período.

Qualquer dúvida estamos à disposição.

Obrigado.

Atenciosamente,

Fernando E. 😊

Suporte Técnico Brasil 🖥️ | Kingston Technology do Brasil | 📍 www.kingston.com/br | 📞 0800-000-2400

----- Mensagem original -----

De: Renan LN [renanln.official@gmail.com]

Enviado: 09/07/2026 10:43

Para: suporte_brasil@kingston.com

Assunto: Re: Kingston Technical Support 00676460

Bom dia. Consegui ter acesso a uma nota fiscal Kingston e quero continuar para abrir a garantia por aqui

NF anexada logo a baixo

Em qui., 28 de mai. de 2026 às 11:14, Brazil Technical Support <suporte_brasil@kingston.com> escreveu:

Olá Antonio Renan,

Bom dia!

Agradecemos o seu retorno.

Infelizmente não existe outra forma para validarmos a garantia do produto.

A nota fiscal de compra do produto é um documento necessário pois sem ele não conseguimos exportar o produto com defeito para a fábrica e importar em troca. A Receita Federal do Brasil exige o documento para comprovar o ato de compra e venda da mercadoria.

O pedido de compra não traz as informações fiscais necessárias para o nosso trâmite aduaneiro. Infelizmente a política fiscal do Brasil complica tudo um pouco.

Sem a nota fiscal não conseguimos comprovar que o produto foi legalmente importado e comercializado em território nacional.

Agradecemos sua compreensão.

Qualquer dúvida, estamos à disposição.

Atenciosamente,

Fernando E. 😊

Suporte Técnico Brasil 🖥️ | Kingston Technology do Brasil | 📍 www.kingston.com/br | 📞 0800-000-2400

----- Mensagem original -----

De: Renan LN [renanln.official@gmail.com]

Enviado: 27/05/2026 22:39

Para: suporte_brasil@kingston.com

Assunto: Re: Kingston Technical Support 00676460

Olá, Fernando.

Compreendo a política da empresa referente à nota fiscal, porém reforço que o produto foi adquirido de forma legítima através do Mercado Livre e infelizmente o vendedor não disponibilizou a NFe no momento da compra.

Também apresentei comprovação de que tentei obter a nota posteriormente, mas a própria plataforma informou que não consegue mais intermediar contato com o vendedor devido ao tempo da compra.

Possuo o SSD fisicamente, número de série, prints da compra, comprovantes e demais informações solicitadas anteriormente.

Gostaria de verificar se existe alguma alternativa para validação da garantia utilizando o serial do produto e os comprovantes enviados, considerando que a ausência da NF ocorreu por falha do vendedor e não por falta de tentativa da minha parte.

Fico no aguardo de uma possível solução.

Obrigado.

Em qua., 27 de mai. de 2026 16:41, Brazil Technical Support <suporte_brasil@kingston.com> escreveu:

Olá Antonio Renan,

Boa tarde!!

Agradecemos o seu retorno.

Compreendemos a sua situação mas a nota fiscal de compra do produto é um documento necessário para validarmos sua garantia.

Agradecemos sua compreensão.

Qualquer dúvida, estamos à disposição.

Obrigado!

Atenciosamente,

Fernando E. 😊

Suporte Técnico Brasil 🇧🇷 | Kingston Technology do Brasil | 📍 www.kingston.com/br | ☎️ 0800-000-2400

----- Mensagem original -----

De: Renan LN [renanln.official@gmail.com]

Enviado: 27/05/2026 11:16

Para: suporte_brasil@kingston.com

Assunto: Fwd: Kingston Technical Support 00676460

Olá.

Conforme solicitado anteriormente, tentei contato com o Mercado Livre para obter a nota fiscal da compra do SSD Kingston.

No entanto, fui informado pela plataforma que, devido ao tempo da compra, eles não conseguem mais intermediar contato com o vendedor nem recuperar novas informações do pedido. Também foi confirmado que a nota fiscal não foi disponibilizada pelo vendedor na plataforma.

Estou anexando os prints da conversa como comprovação de que tentei obter a NF-e para seguir com a garantia.

Permaneço à disposição caso precisem de mais alguma informação.

----- Forwarded message -----

De: **Brazil Technical Support** <suporte_brasil@kingston.com>

Date: qua., 27 de mai. de 2026 10:13

Subject: Kingston Technical Support 00676460

To: renanln.official@gmail.com <renanln.official@gmail.com>

Olá Antonio Renan,

Bom dia!!

Agradecemos o seu retorno.

Analizamos o documento enviado e verificamos que não tem validade fiscal.

Por favor, envie a nota fiscal correta para prosseguirmos com seu atendimento.

Agradecemos sua colaboração.

Qualquer dúvida estamos à disposição.

Obrigado!!

Atenciosamente,

Fernando E. 😊

Suporte Técnico Brasil 🇧🇷 | Kingston Technology do Brasil | 📍 www.kingston.com/br | ☎️ 0800-000-2400

----- Mensagem original -----

De: Renan LN [renanln.official@gmail.com]

Enviado: 26/05/2026 16:30

Para: suporte_brasil@kingston.com

Assunto: Re: Kingston Technical Support 00676460

Olá, boa tarde

Complementando meu retorno anterior:

O computador já foi avaliado por assistência técnica especializada e foram realizados todos os testes possíveis, incluindo verificação/atualização de BIOS, testes em outras portas e tentativa em outro equipamento.

O SSD não é reconhecido e não funciona de nenhuma forma.
Gostaria de prosseguir com o processo de garantia/RMA do produto.

Aguardo retorno. Obrigado.

Em ter., 26 de mai. de 2026 14:19, Brazil Technical Support <suporte_brasil@kingston.com> escreveu:

Olá Antonio Renan,

Boa tarde!!

Agradecemos o seu retorno.

Por favor, pode consultar o site do fabricante do PC e verificar se existe alguma atualização de firmware (BIOS) disponível para a placa-mãe?

Se for necessário, faça a atualização do firmware e verifique se o SSD volta a funcionar normalmente.

Agradecemos sua colaboração.

Qualquer dúvida estamos à disposição.

Obrigado!!

Atenciosamente,

Fernando E. 😊

----- Mensagem original -----

De: Renan LN [renanln.official@gmail.com]

Enviado: 25/05/2026 16:54

Para: suporte_brasil@kingston.com

Assunto: Re: Kingston Technical Support 00676460

Olá boa tarde, preferi entrar direto com o suporte de vocês para conseguir alguma ajuda, sou editor de vídeos e preciso de um ssd urgente!

vou encaminhar um vídeo do técnico mostrando o problema e uma foto do ssd para verificarem

Em seg., 25 de mai. de 2026 às 15:14, Brazil Technical Support <suporte_brasil@kingston.com> escreveu:

Olá Antonio Renan,

Boa tarde!!

Agradecemos o seu contato.

Lamentamos em saber que você está com esse problema. Por gentileza, poderia fornecer mais detalhes sobre o problema apresentado pelo produto?

Chegou a verificar se o SSD é reconhecido pelo aplicativo Kingston SSD Manager?

Por gentileza, seria possível enviar a foto da tela com essa ocorrência?

Agradecemos sua colaboração.

Qualquer dúvida estamos à disposição.

Obrigado!!

Atenciosamente,

Fernando E. 😊

----- Mensagem original -----

De: Kingston Brazil Technical Support [noreply@kingston.com]

Enviado: 25/05/2026 11:04

Para: renanln.oficial@gmail.com

Assunto: Sua Solicitação de Serviço Kingston está sendo processada Caso 00676460

Prezado Antonio Renan Lino do Nascimento,

Obrigado por requisitar os serviços da Kingston Technology.

Nosso Departamento de Suporte Técnico entrará em contato com você nas próximas 48 horas.

O seu número de protocolo é 00676460

Por favor guarde este número, você poderá utiliza-lo para consultas futuras. Aguarde pelo e-mail de um de nossos técnicos.

Não responda este e-mail, já que ele é uma mensagem automática e não será respondida.

Suas informações de contato

Nome: Antonio Renan Lino do Nascimento

Data: 2026/5/25

CPF ou CNPJ: 088.368.163-39

Empresa: Nao trabalhei de carteira assinada

Tipo de Produto:

Código do Produto Kingston: SNV2S/1000G

Quantidade: 1

Esse produto funcionou por quanto tempo: More than a month

Informação sobre soluções para o problema: O SSD Kingston NV2 1TB parou de funcionar após um período normal de uso. Ao ligar o computador, o sistema não conseguia iniciar o Windows e acessava diretamente a BIOS. Durante a verificação, o SSD não era mais reconhecido na BIOS, enquanto os demais dispositivos de armazenamento conectados eram detectados normalmente. O produto foi avaliado em assistência técnica, onde a falha foi confirmada, e há registro em vídeo demonstrando o problema, caso seja necessário para análise. O produto apresenta falha de funcionamento.

Idioma preferido para resposta: Portuguese

Informação sobre o sistema ou dispositivo

Fabricante: ASUS

Modelo: TUF Gaming B550

Sistema Operacional: Windows 11

Endereço

Rua: [Rua Paulo Afonso 1870](#)

Cidade: Maracanaú

Estado: Ceará

CEP: 61922165

Localização: Brazil

Telefone: 88994694941

*****Seus dados serão tratados com respeito e mantidos protegidos e seguros. Mais detalhes podem ser encontrados em nossa [política de privacidade](#).*****

Obrigado,

Departamento de Suporte Técnico da Kingston Technology



thread::e-VszHCwK5Cb1XNc4xz45nc::

