

SAMSUNG

São Paulo, 21 de Março de 2025.

AO PROCON MARACANAU,

CIP/FA: 25.03.0564.001.00013-3

Reclamante: DANILO BRAGA DE OLIVEIRA

Reclamada: SAMSUNG ELETRÔNICA DA AMAZÔNIA

Produto Modelo: SM-F741BZSJZTO

Série: RQCX605SHPP

Data da compra: 07.08.2024

SAMSUNG ELETRÔNICA DA AMAZÔNIA LTDA., pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 00280.273/0007-22, localizada na Avenida João Carlos da Silva Borges, 1240, 1º Andar, Vila Cruzeiro, São Paulo/SP, CEP: 04726-002, vem, perante este respeitável órgão de defesa do consumidor, em atenção à CIP/Processo/Ofício acima identificada, esclarecer:

O Reclamante apresentou o produto celular modelo SM-F741BZSJZTO na assistência técnica autorizada da SAMSUNG, alegando que a tela do aparelho apresentou uma fissura no meio, com pixels coloridos.

Após análise, a Assistência Técnica acima identificada detectou que o problema do produto foi ocasionado pelo uso em desacordo com as orientações do manual.

O Parecer Técnico anexo constatou Tela Trincada, referido laudo foi produzido pela Assistência autorizada a partir do exame do aparelho por profissional altamente capacitado, sendo suficiente para demonstrar que os vícios constatados não possuem nenhuma relação com a qualidade do produto, mas sim e tão-somente pela inobservação das orientações previstas no manual do usuário.

Além disto, é certo que, também com base na lei, não há responsabilidade da Fabricante pelo vício no produto apresentado. Com efeito, para que surja a obrigação de restituição ou troca do produto deve haver prova concreta de que o dano guarda relação direta e necessária com uma ação ou omissão da Samsung, ou seja, é fundamental a presença do nexo de causalidade, ainda que se esteja diante de responsabilidade objetiva prevista no Código de Defesa do Consumidor.

Fica então provado que o problema no produto é decorrente de culpa exclusiva do consumidor ou terceiro, consoante art. 12, parágrafo 3º do Código de Defesa do Consumidor, além do mais o termo de garantia afasta a responsabilidade da Fabricante em reparar, gratuitamente, problemas ocasionados por uso inadequado do produto por parte do consumidor ou de terceiros.

A assistência técnica autorizada da Reclamada encontra-se à disposição para reparar o produto do Reclamante, entretanto, sem fazer uso da garantia.

Assim nos colocamos à inteira disposição para qualquer esclarecimento.

Atenciosamente,





SAMSUNG ELETRÔNICA DA AMAZÔNIA LTDA.
Contact Center São Paulo