

AO ILUSTRE PROCON DE MARACANAÚ/CE

Notificação nº.: 25.08.0564.001.00018-301

ENDEREÇO PARA CORRESPONDÊNCIAAVENIDA JOÃO CARLOS DA SILVA BORGES, Nº 1240 VILA CRUZEIRO, SÃO PAULO-SP, CEP 04726-002 ou via e-mail (notificacao@samsung.com)**SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE (SAC)**Para Capitais e Regiões Metropolitanas: 4004-0000
Para demais regiões: 0800 124 421**CONTATO EXCLUSIVO PROCON HOTLINE (TRATATIVA DOS CASOS DO CONSUMIDOR, SUGESTÕES E FEEDBACKS)**Para Capitais e Regiões Metropolitanas: 4000-1260
Para demais regiões: 0800 124 421 (ramal 56)

SAMSUNG ELETRÔNICA DA AMAZÔNIA LTDA, sociedade limitada, com sede em Manaus, Av. Dos Oitis, nº 1.460, Distrito Industrial, inscrita no CNPJ/MF 00.280.273/0001-37, já qualificada nos autos da reclamação que lhe move **TANIA YARA SANTOS DA SILVA**, vem, respeitosamente à presença de Vossa Senhoria, por seu advogado que esta subscreve, em atendimento à NOTIFICAÇÃO supra, informar e esclarecer o quanto segue:

I - SÍNTESE FÁTICA

O Reclamante alega ter adquirido Smart Samsung Galaxy S23, dia 13/09/2024. Informa o Reclamante que o produto apresentou problemas, sendo assim, contactou a reclamada e não teve problema resolvido.

ATENÇÃO: A SAMSUNG não solicita pagamentos via PIX através do WhatsApp, seja em seu nome ou em nome de terceiros. Fique atento(a)!

Em virtude dos fatos narrados o Reclamante procurou este órgão de defesa do Consumidor para a solução do problema, requerendo com isso que seja aplicada umas das alternativas dos incisos descritos no art. 18º, § 1º do CDC.

II - BREVES ESCLARECIMENTOS

Inicialmente, é importante enfatizar o compromisso inabalável com a satisfação dos clientes da Samsung. É estabelecido como prioridade oferecer um padrão de atendimento excepcional, garantindo que a assistência técnica esteja sempre pronta para oferecer o melhor suporte aos seus produtos, proporcionando uma experiência completa e satisfatória para todos os clientes.

Primeiramente, constata-se, conforme o relato da parte reclamante, que o produto não foi encaminhado a uma Assistência Técnica autorizada para reparo, não foi localizado ordem de serviço.

Observa-se que há divergências nas informações fornecidas pelo consumidor e que ele não está satisfeito com o produto. **O produto apresentou problemas, mas não foi encaminhado para assistência técnica para análise.**

Ressaltamos que, em nenhum momento, a reclamada se recusou a atender o consumidor ou prejudicá-lo. Não é aceitável recorrer ao Procon apenas por insatisfação ou alegar vícios em um produto que ainda não foi devidamente analisado, por isso a reclamada solicita gentilmente ao consumidor o envio do produto para analisem qualquer rede técnica credenciada de sua preferência.

Ademais, todas redes técnicas credenciadas da Samsung são compostas por profissionais treinados e habilitados a orientar e prestar todas as informações, orientações e serviços pertinentes, sempre visando a total satisfação do Consumidor.

Portanto, não está caracterizado nenhum prejuízo, e a reclamada continua disponível para atender todos os seus consumidores através das

ATENÇÃO: A SAMSUNG não solicita pagamentos via PIX através do WhatsApp, seja em seu nome ou em nome de terceiros. Fique atento(a)!

suas plataformas de atendimento e redes credenciadas, oferecendo o suporte necessário, respeitado os termos de garantia do produto.

Sumariada a pretensão, em que pese o esforço do consumidor no sentido de demonstrar o suposto dano, direito algum lhe assiste, estando, pois, a presente ação fadada ao insucesso, é o que se passa a demonstrar.

III - DOS REQUERIMENTOS

Considerando-se, portanto, que a Reclamada não praticou nenhuma conduta ilícita que pudesse vir a prejudicar o(a) Reclamante, bem como prestou os esclarecimentos solicitados, **requer sejam acolhidas as razões de defesa ora apresentadas para se determinar o arquivamento definitivo do presente processo administrativo como ARQUIVADO POR INEXISTÊNCIA DE PRÁTICA INFRATORA, nos termos do artigo 44 do Código de Defesa do Consumidor.**

Requer, ainda, que todas as intimações, publicações e notificações sejam feitas, **exclusivamente e somente**, em nome do advogado signatário **FERNANDO MOREIRA DRUMMOND TEIXEIRA, OAB/MG 108.112**; bem como, publicações/intimações veiculadas por correio eletrônico deverão ser encaminhadas ao endereço **publicacao.samsung@mtostes.com.br**, sob pena de nulidade caso assim não tenham procedido.

Outrossim, requer que qualquer notificação, intimação ou publicação, sejam todas exclusivamente enviadas ao endereço, **AVENIDA JOÃO CARLOS DA SILVA BORGES, Nº 1240, VILA CRUZEIRO, SÃO PAULO-SP, CEP 04726-002 sob pena de nulidade.**

Esperamos ter atendido ao solicitado, continuando à disposição para demais esclarecimentos que se fizerem necessários.

São Paulo, 09 de setembro de 2025.

ATENÇÃO: A SAMSUNG não solicita pagamentos via PIX através do WhatsApp, seja em seu nome ou em nome de terceiros. Fique atento(a)!

SAMSUNG ELETRÔNICA DA AMAZÔNIA LTDA



FERNANDO MOREIRA DRUMMOND TEIXEIRA
OAB/MG 108.112

ATENÇÃO: A SAMSUNG não solicita pagamentos via PIX através do WhatsApp, seja em seu nome ou em nome de terceiros. Fique atento(a)!