



AO PROCON DE MARACANAU-CE



ID: 30839961

RECLAMAÇÃO: 25.10.0564.001.00015-3

RECLAMANTE: TARCISIO EUGÊNIO DA SILVA



DADOS DA RECLAMADA: TCL SEMP INDUSTRIA E COMERCIO DE ELETROELETRONICOS S.A., CNPJ: 24.227.491/0001-76, com sede na Rua Içá, nº 500-B, Cidade de Manaus, Estado do Amazonas (AM).



1. SOBRE A RECLAMADA

A TCL SEMP é uma empresa brasileira de eletrônicos que resulta da joint venture entre a SEMP, fundada em 1942, e a multinacional chinesa TCL, estabelecida em 1981. A SEMP foi pioneira na fabricação dos primeiros aparelhos de rádio e televisão no Brasil.

Em julho de 2016, as duas empresas uniram forças para formar a SEMP TCL, combinando a tradição e inovação da SEMP com a expertise tecnológica da TCL. Após sete anos de parceria bem-sucedida, em agosto de 2023, a joint venture foi renovada e a empresa passou a se chamar TCL SEMP, reforçando a presença da marca TCL no Brasil, aliada ao prestígio da SEMP.

Atualmente, a TCL SEMP oferece ao mercado brasileiro uma ampla gama de produtos, incluindo televisores, aparelhos de áudio, condicionadores de ar, smartphones, linha branca e monitores gamer.



PG ADVOGADOS - PROCON

Alphaville - SP
Alameda Rio Negro, 161 - 11º andar - cjs. 1101 e 1102
Alphaville - Barueri - SP - CEP: 06454-000

São Paulo - SP
Av. Brig. Faria Lima, 1226, 5º andar
São Paulo - SP - CEP: 01451-915

Tel: (+55 11) 3038.3888
www.pgadvogados.com.br



2. DA RECLAMAÇÃO

Em síntese, alega a parte consumidora que adquiriu máquina de lavar e secar TCL que, logo após a compra, passou a apresentar falhas na função de secagem, exibindo erro no painel. Assim, relata que, mesmo após contato com a assistência técnica, o reparo não foi efetivado. Ante o exposto, requer a restituição integral do valor pago, diante da não entrega de produto em perfeitas condições de uso.



DA REALIDADE DOS FATOS

A princípio, é importante destacar que, em respeito aos direitos básicos do consumidor, a Fornecedora Fabricante, ora Reclamada, sempre observou e cumpriu as disposições do Código de Defesa do Consumidor, atendendo às solicitações formuladas.

Cabe esclarecer que, na produção em larga escala, é natural que alguns produtos apresentem eventuais vícios, sendo inviável garantir absoluta perfeição em um modelo de produção seriada, característica intrínseca da sociedade de consumo.

Tivemos o primeiro acionamento do consumidor em 18/08/2025 através da central de atendimento, vide protocolo nº 1623978, onde depois de recepcionadas as documentações, foi gerada a ordem de serviço nº 1244002871 em 20/08/2025.

A visita técnica foi realizada em 27/08/2025, ocasião em que foi identificada a peça necessária para substituição e solicitado à fabricante o envio da mesma ao posto autorizado. A peça foi encaminhada e recebida pelo posto autorizado, no entanto, devido uma falha de atendimento, não foi agendada a visita técnica em tempo hábil para realização do reparo.

Dessa forma, resta demonstrado que a Reclamada prestou toda a assistência necessária, seguindo rigorosamente os trâmites legais e administrativos, **não havendo que se falar em falha ou negação no atendimento**, que sempre esteve à disposição para solucionar a questão, observando rigorosamente os termos legalmente estabelecidos.





3. DA PROPOSTA DE RESOLUÇÃO

Por disposição do Código de Defesa do Consumidor, a parte consumidora possui o direito a **substituição do aparelho** por modelo similar ou equivalente, ou a restituição imediata da quantia paga, por força do art. 18, §1º, incisos I e II, vejamos:

Art. 18. Os fornecedores de produtos de consumo duráveis ou não duráveis respondem (...), podendo o consumidor exigir a substituição das partes viciadas.

§ 1º Não sendo o vício sanado no prazo máximo de trinta dias, pode o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:

I- a substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso;

II- a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;

Deste modo, visando a satisfação da Reclamante, Propomos a substituição do aparelho por modelo similar ou igual em até 30 (trinta) dias úteis contados da efetivação do acordo.

Caso a parte consumidora não concorde com a substituição, **poderá ser realizada a restituição do valor pago** pelo produto, conforme constante na nota fiscal, com a dedução de eventuais acréscimos decorrentes de encargos por financiamento, garantia estendida ou quaisquer valores complementares incluídos no ato da compra.

Nesse caso, o reembolso será efetuado no prazo de **20 (vinte) dias úteis a partir da formalização do acordo**, o produto objeto da ação passará a ser propriedade da fabricante e sua coleta deverá ser realizada mediante agendamento ou postagem.



4. DA EFETIVAÇÃO DA PROPOSTA DE ACORDO

Para a efetivação do acordo, devem ser observadas as seguintes condições:





EM CASO DE SUBSTITUIÇÃO

- Confirmação do endereço para entrega do novo aparelho.

EM CASO DE RESTITUIÇÃO DO VALOR PAGO

- Disponibilização dos dados bancários do comprador, incluindo nome, CPF, instituição financeira, número da agência e número e tipo de conta (corrente ou poupança);
- Na inexistência de conta bancária, o pagamento será realizado via **ordem de pagamento** junto ao Banco Itaú;
- O pagamento **não poderá ser efetuado a terceiros**, salvo mediante apresentação de **procuração** e cópia dos documentos pertinentes;

Para ambas as efetivações do acordo, é necessário que a parte consumidora confirme os dados abaixo para eventual contato da Reclamada:

TELEFONE PARA CONTATO / E-MAIL / ENDEREÇO COMPLETO

Caso a parte Reclamante tenha interesse na proposta informada, orientamos que apresente o aceite para o e-mail tclsemp.procon@pgadvogados.com.br, apresentando ainda o comprovante de endereço e cópia do documento de identidade.



5. DAS CONSIDERAÇÕES FINAIS

Por fim, se faz necessário informar os canais de atendimento para trocas, dúvidas, elogios, reclamações, que podem ser realizadas por abertura de ordem de serviço (<https://sempptcl.assistonline.com.br/bin/consulta/index.php>), por e-mail via link (<https://tpforms.teleperformance.com.br/Home?hash=1aae9a67-f4f9-4a2b-9f06-0bbea45f3e15>), ou pelo nosso WhatsApp (+55 800 736 7825), estando sempre a disposição dos nossos consumidores e clientes.

Assim, a TCL SEMP entende ter prestado os esclarecimentos conclusivos para a presente demanda, sendo certo que permanece à disposição para quaisquer outros esclarecimentos por meio dos canais de atendimento mencionado acima.

Diante disso, requer-se o arquivamento da presente reclamação como **FUNDAMENTADA** ou, em última análise, como **ATENDIDA**, sem a aplicação de qualquer penalidade administrativa em face da empresa-reclamada, em especial de natureza pecuniária.





TCL SEMP



Barueri, 5 de novembro de 2025.



PG ADVOGADOS - PROCON

Alphaville - SP
Alameda Rio Negro, 161 - 11º andar - cjs. 1101 e 1102
Alphaville - Barueri - SP - CEP: 06454-000

São Paulo - SP
Av. Brig. Faria Lima, 1226, 5º andar
São Paulo - SP - CEP: 01451-915

Tel: (+55 11) 3038.3888
www.pgadvogados.com.br