



AO ILUSTRE PROCON DE MARACANAÚ/CE

Ref.:

Defesa Administrativa
2512056400100021302

Prezados Senhores,

SEB DO BRASIL PRODUTOS DOMÉSTICOS LTDA, pessoa jurídica de direito privado, com sede na Avenida Arno, nº 146, Bairro da Mooca, Cidade e Estado de São Paulo, CEP 03108-900, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 61.077.830/0001-01, vem, por sua representante que esta subscreve, apresentar sua **DEFESA** aos termos da reclamação formulada pelo Sr. **JOSÉ MACÁRIO FERNANDES MENDES**, consoante as razões a seguir articuladas.

I. DOS FATOS

1. A Reclamante alega que:

Relata o consumidor que, em 07/02/2025, efetuou a compra de um liquidificador modelo *LN50 Power Max 220V 700W PR LN50 Arno*, no valor de R\$ 199,00. Informa que, no mês de novembro de 2025, o equipamento apresentou defeito, consistindo no travamento da navalha, que deixou de funcionar. Diante do problema, o consumidor dirigiu-se por duas vezes à assistência técnica, em estabelecimentos distintos, contudo não obteve solução.



2. Assim adicionou esse d. Procon para solucionar o impasse.

II. DOS ESCLARECIMENTOS NECESSÁRIOS

3. Pois bem. Inicialmente, cumpre destacar que a Reclamada em nenhum momento se opôs a atender ao Reclamante. **Ocorre, após a devida análise do caso, a Reclamada realizou pesquisa em registro de suas assistências técnicas, contudo, não localizou informações acerca do Consumidor ou de seu produto:**

Consultar Garantias

Clique sobre o ícone do status ou sobre o número da OCG para visualizar os detalhes da garantia conserto.
Clique sobre o ícone do status para visualizar o pedido de troca ou sobre o número para visualizar a OCG.

Status ordem conserto:
 Produto Consertado, Enviado a Arno, Aguardando Liberação Inspetor, OCG Salva, Aguardando Peça, Aguardando Conserto ou Troca Autorizada, Rejeitada ou Finalizada pela SEB e Cancelado / Excluído.

Status pedido troca:
 Troca Cadastrada, Aguardando Liberação Inspetor, Aguardando Produto, Produto Entregue, Troca Recusada e Cancelada / Excluída.

Clique em para baixar uma planilha Excel com os dados.

Não existe(m) ocg(s) com o(s) parâmetro(s) consultado(s).

<< Voltar

Bem-vindo Acompanhamento de dossiers de intervenção ✕

Resultados para [Construtor : GS Brazil] [Tipo de intervenção : <Todos>] 0 Unid)

A pesquisa não retornou resultados



4. Tendo em vista que a garantia contratual do produto da Requerente é expressa ao afirmar que **os produtos devem ser encaminhados a uma assistência técnica AUTORIZADA (com exceção de produtos de gênero lavadora) para que se proceda com o conserto em garantia, é imprescindível a realização da devida análise no aparelho.**

5. Além disso, importante ressaltar que não há nos autos nenhuma comprovação, ou mesmo indício, de que o reclamante tenha possibilitado à SEB do Brasil o reparo do produto, ou seja, a consumidora em momento algum demonstra que a Reclamada SEB do Brasil tenha lhe negado qualquer tipo de suporte, de forma que não houve resistência nenhuma por parte da Reclamada à pretensão autoral.

6. Insta salientar que o §1º, do art.18 do CDC é incontestável ao estabelecer que, não sendo o vício do produto sanado no prazo máximo de trinta dias, pode o consumidor exigir alternativamente uma das opções lá previstas, ou seja, o Código de Defesa do Consumidor estabelece regras não só ao fornecedor/fabricante, como também, ao consumidor, de forma que é certo que a consumidora deve oportunizar ao fabricante/fornecedor o reparo do produto, o que não se vislumbra no caso da presente reclamação, vez que a consumidora deixa claro jamais ter acionado a Fabricante, ou mesmo um de seus postos autorizados.

7. Frise-se que a garantia contratual do produto da Reclamante é expressa ao afirmar que os produtos devem ser encaminhados a uma assistência técnica autorizada para que se proceda com o conserto em garantia, é imprescindível a realização da análise no aparelho.



8. Ainda, o termo de garantia atribui ao Consumidor a responsabilidade pelo transporte do produto até a assistência técnica autorizada. Este procedimento tem objetivo de facultar aos Fornecedores a reavaliação do produto e, conseqüentemente, confirmarem a existência ou não de um vício, além de assegurar que o atendimento seja devidamente prestado.

IV - LOCAL ONDE A GARANTIA DEVERÁ SER EXERCITADA

1. Os consertos em garantia somente deverão ser efetuados por uma Assistência Autorizada.

devidamente nomeada pelo fabricante e/ou importador (SEB do Brasil), que, para tanto, se utilizará de técnicos especializados e de peças originais, garantindo o serviço executado.

2. O ônus pelo transporte do produto até a Assistência Autorizada, independentemente do motivo, será arcado pelo consumidor, com exceção dos produtos do gênero Lavadora de Roupas.

9. Outrossim, TODOS os produtos vendidos pela SEB do Brasil, acompanha uma lista de estabelecimentos técnicos autorizados, através do qual os consumidores podem facilmente consultar a assistência técnica mais próxima para encaminhamento do seu produto, sem a necessidade de contatar o SAC da Fabricante.

10. As assistências Ainda que por um lapso, não tenha este documento (lista dos estabelecimentos), o consumidor pode consultar a lista integral de assistências técnicas diretamente no site da SEB do Brasil: **<http://www.arno.com.br/servicos-ao-consumidor/garantia-e-reparos>**

11. **Ao consultar o CEP do consumidor, é possível verificar uma lista de assistências técnicas autorizadas perto do seu endereço:**



ELETRO SERVICE SERVICOS E COMERCIO LTDA
RUA 8 (CJ JEREISSATI I) , JEREISSATI I -
MARACANAU - CE

**LOPES REPARACOES COMERCIO E SERVICOS DE
ELETRONICOS LTDA - E**
ROD ANEL VIARIO 4902 ARMZ 01, BOA
ESPERANCA - MARACANAU - CE

12. Desta forma, a Reclamada orienta-se que o consumidor encaminhe o produto para assistência técnica autorizada, a fim de que seja realizada a devida análise, bem como é necessário que aguarde o prazo para conserto, conforme estabelecido no CDC, e posteriormente nos envie através do e-mail jur_consumidor@groupeseb.com a ordem de serviço para que seja priorizado o atendimento.

13. A Reclamada protesta pela produção de todas as provas entendidas como necessárias e complementares para a demonstração de seu estrito e fiel cumprimento à legislação pertinente.

III. CONCLUSÃO

14. À vista do exposto, entendendo ter esclarecido a questão, a Reclamada requer seja determinado o arquivamento do presente processo, bem como seja o caso anotado em seus registros como **“RECLAMAÇÃO NÃO FUNDAMENTADA”**, ou outra denominação de V.Sas. adotem, por restar mais do que evidente que não há fundamento fático e legal para que este d. órgão



aplique qualquer penalidade à SEB do Brasil, em razão de ausência de infração no caso em debate.

15. Requer sejam todas as intimações/publicações, relativas ao presente feito, expedidas em nome do advogado **Pedro Antônio Gouvêa Vieira de Almeida e Silva (OAB/SP 230.650 e OAB/RJ 95.915)**, caso seja por meio físico, a serem direcionadas para endereço dos seus patronos, qual seja, **Avenida Brigadeiro Faria Lima, 1755, 2º andar Jardim Paulistano, São Paulo—SP 01452 001**, sob pena de nulidade, a teor do artigo 272, § 2º do Código de Processo Civil.

Pede deferimento

São Paulo, 02 de fevereiro de 2026.

Elen Cecília da Silva

OAB/SP 392.246