**RECLAMAÇÃO**

**Rcl/SIMP Nº 000883-005/2021**

Reclamação registrada no Sistema Integrado do Ministério noticiando cobrança abusiva pela empresa EQUATORIAL DISTRIBUIÇÃO PIAUÍ S/A.

**DECISÃO DE ARQUIVAMENTO**

**Vistos, etc…**

Trata o caso em epígrafe de Reclamação registrada no ID, originada no Atendimento Procon/MPPI, através de e-mail institucional, para análise na forma do art. 4º, do Ato Conjunto PGJ/Procon nº 04, de 06 de outubro de 2020.

Em resumo, aduziu a Consumidora, Sra. Francisca das Chagas Araújo Damasceno, inscrita (CPF nº 337.615.313-20), que comprou uma televisão da marca Samsung, modelo UN50TU800GXZD, no dia 26/11/2020. Ocorre que, no dia 13 de setembro de 2021, a televisão começou a aparecer linhas horizontais na tela. Como estava dentro do prazo de garantia de um ano, liguei na central da Samsung e registrei uma ordem de serviço, no dia 16 de setembro de 2021. A empresa me informou que não existia a peça da televisão para o conserto. E que a Samsung me daria uma televisão igual ou o ressarcimento do dinheiro corrigido. Apresentaram via e-mail um valor, que eu não concordei, porque a correção do valor estava aquém do praticado no mercado. Mas, pela demora e desgaste, eu propus a contragosto aceitar o valor. Contudo, desde então, tento entrar em contato no número de telefone que me foi fornecido, e não consigo nem completar a ligação. Já se passou mais de um mês da minha reclamação e não consigo mais nem entrar em contato com a Samsung, por telefone ou e-mail. Só tenho uma televisão em casa e o problema se arrasta há mais de um mês. Gostaria que a empresa seja responsabilizada..

**É o breve relatório.**

No caso específico, cinge-se que os fatos noticiados na mencionada Reclamação configuram-se como **exclusivamente de direito individual**, situação a qual remete este Procon/MPPI ao adequado encaminhamento da consumidora quanto aos seus direitos ao órgão administrativo ou judicial competente.

Desta forma, somente resta observar o disposto no art. art. 5º, § 1º e ss, do Ato Conjunto PGJ/Procon nº 04/2020, que prescreve:

**Art. 5º** Se os fatos narrados na reclamação, representação ou denúncia não evidenciarem lesão aos interesses ou direitos tutelados por este Ato, se já forem objeto de investigação, processo administrativo ou ação civil pública, ou, ainda, se já se encontrarem solucionados, a autoridade administrativa arquivará a reclamação e dará ciência da decisão ao interessado, preferencialmente por correio eletrônico.

**§1º Em se tratando de reclamação, representação ou denúncia que configure exclusivamente direito individual, o Procon/MPPI orientará adequadamente o consumidor quanto aos seus direitos e o encaminhará ao órgão administrativo ou judicial competente.**

**§2º** **Na situação prevista no parágrafo 1º deste artigo**, se a reclamação, representação ou denúncia se der pessoalmente pelo consumidor na sede do Procon/MPPI, o encaminhamento da demanda será feita diretamente no Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (SINDEC), ou programa que venha substituí-lo, por meio do Posto Avançado do Procon Alepi e caso ocorra através de e-mail, **será direcionado para a unidade do Procon mais próximo do domicílio do consumidor para registro no SINDEC.**

**§3º** Do arquivamento da reclamação caberá recurso administrativo, com as respectivas razões, no prazo de dez dias úteis, contados da efetiva intimação.

**§4º** As razões de recurso serão protocoladas no órgão que arquivou o pedido, devendo ser remetidas, caso não haja reconsideração, no prazo de três dias úteis, com a decisão impugnada, a reclamação, representação ou denúncia, devidamente autuadas, para apreciação da Junta Recursal do Procon/MPPI.

**§5º** A Junta Recursal do Procon/MPPI não conhecerá do recurso interposto fora das condições e prazos estabelecidos neste Ato.

§6º Das comunicações de que trata o caput, deverá constar a possibilidade de recurso e seu respectivo prazo.

**§7º** Expirado o prazo do § 3º deste artigo, os autos serão encerrados na própria origem, registrando-se no Sistema SIMP, em ordem cronológica, mesmo sem manifestação do representante, ficando a documentação à disposição dos órgãos correcionais.

**§8º** A reclamação de que trata o caput deste artigo para formalidade de reclamação no SINDEC deverá ser realiza com completa identificação do reclamante, sendo vedado o anonimato.

*Ex positis*, cumpridas as formalidades do art. 5º, acima transcrito, **DETERMINO o ARQUIVAMENTO da Rcl/SIMP nº 000883-005/2021**, pelos motivos e fundamentos expostos.

**CIENTIFIQUE-SE à consumidora do Arquivamento desta Reclamação, preferencialmente por e-mail, e que caso discorde, poderá apresentar recurso no prazo de 10 dias úteis a contar da intimação.** Frise-se que fica facultado à consumidora registrar sua reclamação diretamente no *canal de política pública de solução de conflitos:* **CONSUMIDOR.GOV.BR**, que se apresenta com expressivo índice de acordos monitorados pelo Procon/MPPI. [https://www.consumidor.gov.br](https://www.consumidor.gov.br/pages/principal/?1619699537325)

**DETERMINO ainda**, o **envio**, preferencialmente por meio eletrônico oficial, da **cópia da reclamação (Rcl)** para a unidade do Procon mais próximo do domicílio do (a) consumidor (a) para registro no SINDEC. (§ 2º, do art. 5º, do Ato Conjunto PGJ/Procon nº 04/2020).

Registre-se no SIMP.

Comunique-se ao consumidor.

Cumpra-se.

Teresina (PI), 20 de abril de 2021.

**Dr. NIVALDO RIBEIRO**

Promotor de Justiça

Coordenador Geral do PROCON/MPPI