

Defesa administrativa - Número de Atendimento:
2608056400100008301,2608056400100008302 - LUCIO MAURO LIMA DA SILVA x
IMPÉRIO

De : Mirella Beatriz Bezerra Silva
<mirellasilva@queirozcavalcanti.adv.br>

seg., 31 de ago. de 2026 20:39

 5 anexos

Assunto : Defesa administrativa - Número de Atendimento:
2608056400100008301,2608056400100008302 -
LUCIO MAURO LIMA DA SILVA x IMPÉRIO

Para : protocolo procon
<protocolo_procon@maracanau.ce.gov.br>

Cc : Império Móveis e Eletro
<imperio@queirozcavalcanti.adv.br>

Prezados,

Segue, em anexo, a defesa apresentada pela fornecedora, para fins de protocolo e análise no âmbito da presente CIP.

A manifestação contém os esclarecimentos e documentos pertinentes à reclamação, com a exposição dos fatos e dos fundamentos da empresa.

Requer-se o regular recebimento da defesa, com a devida juntada aos autos do procedimento.

Por favor, acusar recebimento.

Atenciosamente,
Império Móveis e Eletro S

 **Defesa Procon - Império - LUCIO MAURO LIMA DA SILVA.pdf**
129 KB

 **KIT REPRESENTAÇÃO - IMPÉRIO - QCA 2024 - part 1.pdf**
839 KB

 **KIT REPRESENTAÇÃO - IMPÉRIO - QCA 2024 - part 2.pdf**
2 MB

 **KIT REPRESENTAÇÃO - IMPÉRIO - QCA 2024 - part 3.pdf**
1 MB

 **KIT REPRESENTAÇÃO - IMPÉRIO - QCA 2024 - part 4.pdf**
2 MB

ILUSTRÍSSIMO(A) DIRETOR(A) DA COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON MARACANAÚ – CE

Reclamação n.º: 2608056400100008301, 2608056400100008302



IMPÉRIO MÓVEIS E ELETRO S.A., já qualificada nos autos, por seus procuradores habilitados, vem apresentar **DEFESA ADMINISTRATIVA** aos termos da reclamação movida por **LÚCIO MAURO LIMA DA SILVA**, pelas razões que passa a expor.

1. Resumo da demanda

Trata-se de reclamação administrativa instaurada perante o PROCON Municipal de Maracanaú/CE, na qual o consumidor **Lúcio Mauro Lima da Silva** relata ter adquirido, em 08 de maio de 2026, uma **Geladeira Frost Free Duplex Branca Consul CRM40MB 220V**, pelo valor de R\$ 2.251,49, na loja Império Móveis e Eletro S.A. Informa que, após aproximadamente 15 (quinze) dias de uso, o produto teria apresentado falha no sistema de refrigeração, com a parte inferior do equipamento sem refrigerar adequadamente, ocasionando, inclusive, alegada perda de alimentos.

Relata, ainda, que foi aberto protocolo de atendimento junto à fabricante Whirlpool/Consul, sendo agendada visita técnica para o dia 03 de agosto de 2026. Contudo, nessa data, o consumidor teria sido informado acerca do cancelamento do agendamento. Diante disso, ajuizou a presente reclamação em face da Império e da Whirlpool, requerendo a restituição integral do valor pago pelo produto, no montante de R\$ 2.251,49. Registre-se, por oportuno, que o valor efetivamente praticado na aquisição divergiu do montante indicado na reclamação, conforme documentação fiscal.

O que será demonstrado é:

- A Império atuou exclusivamente como comerciante do produto, não possuindo responsabilidade técnica sobre eventual vício apresentado pelo equipamento, o que afasta sua legitimidade passiva na presente demanda.
- O próprio consumidor acionou diretamente a fabricante Whirlpool, por meio do canal de atendimento da própria fabricante, que registrou a Ordem de Serviço nº 7015623157 em 16/07/2026, em garantia de fábrica, e assumiu a condução do atendimento técnico.

- O cancelamento da visita técnica e eventual demora na solução do vício não decorrem de qualquer ato praticado pela Império, inexistindo conduta ilícita ou falha de serviço atribuível à loja.
- A responsabilidade técnica pelo diagnóstico, reparo ou substituição do produto é exclusiva da fabricante Whirlpool, que integra o polo passivo da demanda e detém capacidade técnica para solucionar a controvérsia.

2. Esclarecimentos necessários

2.1. Ilegitimidade passiva da Império

A Império não é parte legítima para figurar no polo passivo da presente reclamação. A empresa atuou exclusivamente como comerciante do produto, limitando-se à intermediação da venda da Geladeira Frost Free Duplex Branca Consul CRM40MB 220V. Não lhe compete, portanto, qualquer responsabilidade técnica sobre eventual vício de fabricação ou falha de funcionamento apresentada pelo equipamento após a entrega ao consumidor.

Com efeito, o Código de Defesa do Consumidor atribui ao fabricante a responsabilidade pelos defeitos do produto que coloca no mercado (art. 12), reservando ao comerciante responsabilidade meramente subsidiária, restrita às hipóteses taxativas do art. 13, a saber: fabricante não identificado, produto fornecido sem identificação clara de seu fabricante ou má conservação de produtos perecíveis. Nenhuma dessas hipóteses se verifica no caso concreto: a fabricante Whirlpool S.A. está plenamente identificada, integra o polo passivo desta reclamação e já assumiu, expressamente, a condução do atendimento técnico e da própria demanda.

Com efeito, a controvérsia narrada pelo reclamante cinge-se à existência de suposto vício no produto, falha no sistema de refrigeração, matéria que, por sua natureza técnica, é de responsabilidade exclusiva da fabricante **Whirlpool S.A.**, detentora da marca Consul e responsável pela garantia de fábrica do equipamento. Não há, nos autos, qualquer elemento capaz de vincular a Império aos fatos que fundamentam a pretensão autoral.

Nesse sentido, o próprio relato do consumidor evidencia que, ao identificar o defeito, ele acionou diretamente a fabricante, que registrou o primeiro chamado em 16 de julho de 2026, sob a Ordem de Serviço nº 7015623157, ocasião em que foi relatado que a parte superior do equipamento apresentava refrigeração, enquanto a parte inferior não refrigerava adequadamente, com alegada perda de alimentos. O atendimento foi encaminhado à assistência técnica autorizada SIAROM-TECH Comércio de Refrigeração, integrante exclusivamente da rede credenciada da fabricante, sobre a qual a Império não detém qualquer ingerência, poder de agendamento ou de cancelamento. Tal circunstância demonstra, de forma inequívoca, que o atendimento técnico foi devidamente direcionado à fabricante, responsável pela análise do equipamento e pela adoção das providências necessárias à solução do alegado vício.

2.2. Ausência de conduta ilícita da Império

Cumpre destacar que, tão logo tomou ciência da presente demanda, a Império diligenciou junto à fabricante Whirlpool, a fim de apurar os fatos narrados pelo reclamante. Na oportunidade, verificou-se que o atendimento técnico já estava sendo conduzido pela Whirlpool, no âmbito da garantia de fábrica, com a Ordem de Serviço nº 7015623157 devidamente registrada. A diligência foi formalizada em 10 de agosto de 2026 e respondida pela fabricante em 19 de agosto de 2026, ocasião em que a Whirlpool confirmou que integra o polo passivo, que comparecerá à audiência e que eventual proposta de solução será por ela apresentada, o que evidencia que a condução técnica e negocial do caso é integralmente da fabricante.

Ocorre que, antes que a Whirlpool pudesse dar prosseguimento ao atendimento e concluir a avaliação técnica do produto, o reclamante optou pelo ajuizamento da presente demanda, em 04 de agosto de 2026, interrompendo o curso natural do procedimento de assistência técnica. Assim, o cancelamento da visita técnica agendada para 03 de agosto de 2026 e a ausência de conclusão do atendimento não decorrem de qualquer ato praticado pela Império, mas de circunstâncias alheias à sua vontade e atuação.

Registre-se, ainda, que os subsídios encaminhados pela própria fabricante demonstram que a Ordem de Serviço nº 7015623157 foi encerrada como cancelada, sem realização de visita técnica, sem constatação de defeito e sem emissão de laudo. Não há, portanto, prova técnica do vício alegado nem de sua extensão, e muito menos elemento que o vincule a qualquer conduta da comerciante, o que reforça que a apuração pendente compete exclusivamente à fabricante.

A Império não fabricou o equipamento, não realizou, nem poderia realizar, a análise técnica do produto, não cancelou o agendamento da visita e tampouco deu causa ao alegado defeito. Ao contrário, trata-se de produto submetido à garantia de fábrica, tendo o próprio consumidor acionado diretamente a Whirlpool para avaliação e solução da questão. Não há, portanto, qualquer comprovação de conduta ilícita, negligente ou de falha na prestação de serviços atribuível à Império.

Eventual controvérsia acerca da existência do vício, sua extensão, possibilidade de reparação ou necessidade de substituição deve ser analisada sob a perspectiva da atuação da fabricante Whirlpool, que possui responsabilidade técnica sobre o produto e integra o polo passivo da presente demanda, sendo plenamente capaz de diagnosticar o problema e adotar as providências cabíveis, seja o reparo, seja a substituição do equipamento.

3. Pedidos

- O reconhecimento da ilegitimidade passiva da Império Móveis e Eletro S.A., com o consequente arquivamento da presente reclamação em relação à empresa, por ausência de qualquer conduta ilícita ou falha de serviço a ela atribuível.

- Caso assim não entenda este órgão, requer-se, subsidiariamente, que a fabricante Whirlpool S.A. assuma integralmente a responsabilidade pela presente demanda, diante de sua exclusiva responsabilidade técnica sobre o produto, com a consequente exclusão da Império do feito.
- O não acolhimento do pleito de restituição integral do valor pago pelo produto em face da Império, por inexistência de fundamento fático e jurídico apto a responsabilizá-la.
- Na hipótese de composição entre o reclamante e a fabricante, que eventual acordo contemple expressamente a quitação plena, geral e irrestrita também em favor da Império Móveis e Eletro S.A., quanto aos fatos objeto desta reclamação.
- Requer que todas e quaisquer intimações sejam dirigidas à pessoa de Diogo Dantas de Moraes Furtado, OAB/PE 33.668, através do e-mail rayssa.tome@lojasimperio.com.br, bem como à empresa requerida na Rua João de Alencar, nº 113, Loja 01, Shop Pitaguary, Centro, Maracanaú/CE, CEP 61900-150, sob pena de nulidade, conforme o art. 205, §3º, do Novo CPC, e o art. 6º da Resolução nº 234 do CNJ, independentemente de o processo tramitar eletronicamente.

Declaram-se autênticos todos os documentos juntados com a presente defesa administrativa, nos termos do artigo 425 do CPC.

Termos em que pede deferimento.

Recife/PE, 27 de agosto de 2026

Diogo Dantas de Moraes Furtado

OAB/PE 33.668 | OAB/BA 68.669 | OAB/RJ 231.771 | OAB/SP 515.586