

Ao Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON Municipal de Maracanaú/CE

Ref.: Resposta ao Protocolo nº 2606056400100024301

I – RESUMO DA RECLAMAÇÃO

Aduz a parte Reclamante que adquiriu, em 17/04/2026 (segundo o relato inicial) ou em 06/05/2026 (conforme a Nota Fiscal nº 2449463), um refrigerador Brastemp, modelo BRM55FKBNA, pelo site/loja do correu Grupo Casas Bahia S.A.

Narra que o produto foi entregue em 07/05/2026 e que, após ligar o eletrodoméstico em 09/05/2026, constatou que este não realizava o resfriamento adequado, tornando-se impróprio para o uso. Informa que houve uma visita da assistência técnica autorizada em 26/05/2026, oportunidade em que o técnico constatou um vazamento de gás decorrente de trincado na tubulação.

Alega, por fim, que não recebeu retorno posterior para a solução do problema, permanecendo privado do uso do bem. Destarte, apresentou reclamação perante este digno órgão de defesa do consumidor, requerendo a restituição integral do valor pago pelo produto.

II – RESPOSTA AOS QUESTIONAMENTOS DO CONSUMIDOR

Inicialmente, cumpre esclarecer que a WHIRLPOOL na busca de atingir sua finalidade empresarial e na excelência na prestação de seus serviços, possui um compromisso com a qualidade de seus produtos, a fim de proteger seus clientes, bem como a qualidade pós-vendas.

Ademais, a WHIRLPOOL se baseia em princípios pautados na ética, transparência e responsabilidade, seguindo todas as diretrizes internas pautadas em sua governança corporativa e funcionalidade de suas atividades.

Dito isso, no presente caso, em que pese o descontentamento manifestado pelo Reclamante, cumpre esclarecer que **não houve qualquer omissão, descaso ou falha de atendimento por parte desta fabricante.**

Diferente do que fora narrado na inicial, o procedimento de reparo técnico não foi finalizado única e exclusivamente por **recusa expressa do próprio consumidor**, somada à sua posterior **inércia em atender aos contatos da fabricante**. Veja-se:

Abertura da OS e Visita Técnica: No dia 15/05/2026, foi aberta a Ordem de Serviço nº 7015466433. Em visita realizada no dia 26/05/2026 pela autorizada *Siarom-tech*, restou consignado no histórico que **o consumidor não aceitou o conserto/reparo** do produto, inviabilizando a correção do vício detectado pelo técnico.

Inúmeras Tentativas de Contato Sem Sucesso (Inércia do Consumidor): Na tentativa de reverter a insatisfação e buscar uma solução amigável (inclusive por meio de outros canais, como o Reclame Aqui), a equipe de atendimento da Whirlpool realizou sucessivas tentativas de contato telefônico e envio de mensagens para os números cadastrados do consumidor, todas sem qualquer retorno.

Abaixo, extrai-se o histórico de registros internos do sistema da Reclamada que comprovam o evidente desinteresse ou indisponibilidade do consumidor em dialogar para resolver a pendência:

Registro de 15/05/2026 (Abertura): *"Tentamos contato nos números (85) 988062381 (85) 982363690, porem sem sucesso. Fernanda Sobreira - SAR N1."*

Registro de 01/06/2026 (Tentativa de Contato 2): *"Tentativa de contato: 2ª. Contato: SEM SUCESSO / Telefone(s): (85)98236-3690 (indisponível). Rubenia SAR N2."*

Registro de 03/06/2026 (Encerramento por falta de contato): *"Tentativa de contato com sr(o) AMOS, sem sucesso. (85)98236-3690 (indisponível) às 10:26. Como já ocorreram três tentativas de contato sem sucesso e não houve retorno via Whatsapp, estaremos encerrando o acompanhamento..."*

Registros em Junho de 2026 (SAC / Reclame Aqui): Nos dias **11/06/2026**, **12/06/2026**, **16/06/2026** e **19/06/2026**, novas tentativas de contato telefônico e por meio de disparos de notificações (InfoBip) foram realizadas pela analista para verificar se o consumidor gostaria de seguir com o atendimento, restando todas infrutíferas pela total ausência de resposta do Reclamante.

Face ao evidenciado, resta claro que em nenhum momento o consumidor foi desamparado pela fabricante. A Reclamada sempre se mostrou totalmente disposta a efetivar a análise e sanar o problema de forma célere, esbarrando unicamente na recusa de reparo por parte do autor e na posterior impossibilidade de comunicação.

Ademais, informa a Reclamada que não se opõe a realização da troca por produto idêntico, similar ou superior no prazo de 30 dias úteis e ressalta que realizou contato com o consumidor para tentativa de composição sem sucessão, razão a qual indica o e-mail a seguir para contato: msouza@coelhomorello.com.br , franciele.santos@coelhomorello.com.br .

DANIEL BATTIPAGLIA SGAI

OAB/SP 214.918