

ILUSTRÍSSIMO (A) SENHOR (A) DIRETOR (A) DO PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ/CE

Processo nº: 25.06.0564.001.00046-3

WHIRLPOOL S.A., já devidamente qualificada., por seus procuradores ao final assinados, estes com endereço profissional na Rua da Hora, n. 692, Espinheiro, Recife/PE, CEP 52.020-010, local onde deverão receber as intimações de estilo, vem, na presença de V. Exa., apresentar **DEFESA ADMINISTRATIVA**, os termos da ação movida por **FRANCISCA EDINEUZA FERREIRA CRUZ**, pelas razões que passa a expor.

Proposta de acordo: restituição simples do valor do produto (valor da nota fiscal) no prazo de 30 dias mediante pagamento por depósito em conta.

1. Resumo da demanda

A consumidora aduz ter adquirido uma máquina de lavar da marca Brastemp em 14/04/2025.

Segue alegando que o produto apresentou defeitos, tendo assim, acionado a empresa demandada. Entretanto, o problema não foi solucionado.

Diante do exposto, requereu a devolução do valor pago ou a substituição do produto.

No curso do presente, iremos demonstrar as razões pelas quais não se deve dar provimento à demanda.

O que será demonstrado é:

01 O produto encontra-se fora do prazo decadencial do CDC.

02 O atendimento está em andamento para realização do serviço

03 Não há falha na prestação de serviço por parte da Cia.

2. Mérito

2.1. Não há prova de resistência administrativa contra a pretensão autoral

Não há prova nos autos de negativa de resolução administrativa.

A prova do interesse de agir e da pretensão resistida, que são condições da ação, cabe à parte autora, conforme art. 373, I do CPC.

O STF decidiu, em repercussão geral, no Rext. 631.240/MG, que a exigência de prévia via administrativa não viola o acesso à justiça.

O STJ segue esse entendimento, inclusive com diversos julgados nesse sentido:



“AÇÃO DE COBRANÇA DE INDENIZAÇÃO SECURITÁRIA. SEGURO DE VIDA. INTERESSE PROCESSUAL. NÃO CONFIGURAÇÃO. AUSÊNCIA DE PRÉVIA COMUNICAÇÃO DO SINISTRO À SEGURADORA. INEXISTÊNCIA DE LESÃO OU AMEAÇA DE LESÃO A DIREITO. [...] 2. O propósito recursal consiste em definir se, para a configuração do interesse jurídico na propositura de ação de cobrança de indenização securitária, é necessário prévio requerimento administrativo. 3. O interesse de agir é condição da ação caracterizada pelo binômio necessidade-adequação e decorre da necessidade de obter, por meio do processo, a proteção de interesse substancial. Pressupõe, então, a alegação de lesão desse interesse.”

(STJ - REsp: 2050513 MT 2023/0030306-3, Relator: Ministra NANCY ANDRIGHI, Data de Julgamento: 25/04/2023, T3 - TERCEIRA TURMA, Data de Publicação: DJe 27/04/2023)

Portanto, a contestante requer que este processo seja extinto sem resolução de mérito.

2.2. A Cia. comprova que, a todo momento, buscou a resolução administrativa. O atendimento segue em andamento

Inicialmente, faz-se necessário mostrar a realidade dos fatos narrados no requerimento inicial. Conforme alega a parte demandante, que o produto apresentou defeito.

Acerca deste ponto, a demandada reafirma que ofereceu o serviço para reparar o defeito encontrado. Nesse contexto, importante salientar, que a demandada sempre se disponibilizou a atender os chamados da parte demandante com toda a presteza necessária, contudo, ficou impossibilitada em razão da desídia da própria parte autora.

Inicialmente a parte autora abriu o chamado, oportunidade que a empresa reiterou o atendimento pela assistência, fornecendo contatos e aguardando laudo técnico para providências. Contudo, a parte autora não retornou aos chamados:

Observações gerais

03.07.2025 13:45:41 MGERIP

Tentativas de contato da at sem sucesso

Encerro acompanhamento

Caso a consumidora retorne retomamos a tratativa.

Sendo assim, incabível a responsabilização do fabricante no caso em tela. A Cia. a todo momento esteve disponível para resolução administrativa.

Restou claro que a demandada sempre se disponibilizou a atender os chamados da parte demandante com toda a presteza necessária, e o produto permaneceu sem os devidos reparos devido à obstáculos criados pela própria demandante, portanto, é incabível responsabilizar o fabricante neste caso.

Isto posto, a conduta da empresa encontra respaldo na legislação, visto que, antes de surgir o direito à troca ou substituição do bem, o fornecedor tem o direito de tentar realizar o reparo.

Da simples análise dos autos, pode ser facilmente verificado que em momento algum a parte demandante comprova que a demandada frustrou o reparo. Tais provas constituem seu ônus, conforme disposto no artigo 373, I, do CPC.

Portanto, a demandante não se desincumbiu de comprovar os fatos alegados na inicial, ou seja, provar o fato constitutivo do direito alegado, limitando-se a atribuir culpa à demandada pelo desempenho do produto em questão.

Dessa forma, apenas com base nas alegações da parte demandante, seria imprudente reconhecer a responsabilidade da demandada, uma vez que é incerta a possibilidade de ilicitude em sua conduta, sendo condição indispensável a produção de provas pela demandante do suposto direito invocado.

Assim, inexistindo conteúdo probatório que permita a análise do mérito de forma favorável à parte demandante, a presente demanda deve ser julgada totalmente improcedente.

2.3. Não há restituição de valores ou troca do produto a ser feita pela Cia

Compulsando os autos da presente demanda, é imperioso demonstrar a ausência de qualquer prova de que a demandante teria sofrido danos materiais indenizáveis que possibilitem a devolução dos valores.

A parte demandante pretende se enriquecer sem justa causa, mas o nosso ordenamento é refratário ao enriquecimento ilícito ou sem causa, conforme o **art. 884 do CC/2002**.

Se houve ou há algum dano a ser ressarcido, deveria a parte demandante fazer prova de seu direito, nos estritos termos do previsto no artigo 373, I do CPC. No entanto, ao invés disso, prefere narrar os fatos de forma distorcida, buscando convencer de que teria sido vítima de danos materiais.

Portanto, a parte demandante não se desincumbiu de comprovar os fatos alegados na petição inicial, ou seja, provar o fato constitutivo do direito alegado.

Dessa forma, requer improcedente a devolução dos valores.

3. Pedidos

- ☐ a) Diante do exposto, requer a Reclamada que seja encerrada a presente demanda, com o seu devido arquivamento.

Por fim, que seja determinado que toda e qualquer intimação seja levada a efeito em nome da advogada **Catarina Bezerra Alves OAB/PE 29.373**, sob pena de nulidade.

Declaram-se autênticos todos os documentos juntados com a presente peça de bloqueio, nos termos do artigo 425 do CPC.

Termos em que pede deferimento.



Maracanaú/CE, 15 de julho de 2025.

Catarina Bezerra Alves

OAB/PE 29.373



Contato para negociação
acordoswhp@queirozcavalcanti.adv.br