

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 deposito em conta.

1. Resumo da demanda

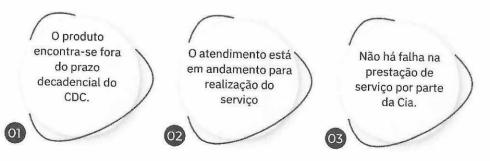
A consumidora aduz ter adquirido uma máquina de lavar da marca Brastemp em 14/04/2025.

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:



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.

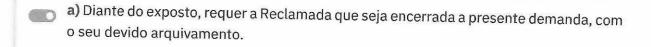
A parte demandante pretende se enriquecer sem justa causa, mas o nosso ordenamento é refratário ao enriquecimento ilícito ou sem causa, conforme o **art. 884 do CC/2002.**

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



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

