

---

**Fwd: DOCS WHIRLPOOL S.A. (BUD COMERCIO/BRASTEMP/CONSUL)**

---

**De :** Protocolo Procon  
<protocolo\_procon@maracanau.ce.gov.br>

seg., 31 de ago. de 2026 08:18

 6 anexos

**Assunto :** Fwd: DOCS WHIRLPOOL S.A. (BUD  
COMERCIO/BRASTEMP/CONSUL)

**Para :** Audiencia Procon  
<audiencia\_procon@maracanau.ce.gov.br>

Segue para conhecimento, já anexado como apresentado em audiência.

---

**De:** "Iramar Silva" <iramarsilva88@gmail.com>

**Para:** "Audiencia Procon" <audiencia\_procon@maracanau.ce.gov.br>, "Protocolo Procon" <protocolo\_procon@maracanau.ce.gov.br>

**Enviadas:** Segunda-feira, 31 de agosto de 2026 8:13:01

**Assunto:** DOCS WHIRLPOOL S.A. (BUD COMERCIO/BRASTEMP/CONSUL)

Bom dia!

Em anexo documentação da reclamada WHIRLPOOL S.A. (BUD  
COMERCIO/BRASTEMP/CONSUL), referente à audiência de hoje, 31/08, às 9h.

**Atenciosamente,**

**Iramar Silva**

---

 **Defesa PROCON - 26.07.0564.001.00064-3.pdf**  
274 KB

 **WHIRLPOOL S.A - CARTA DE PREPOSIÇÃO - PROCON.docx.pdf**  
113 KB

 **WHIRLPOOL S.A - ATOS CONSTITUTIVOS (1).pdf**  
372 KB

 **WHIRLPOOL S.A - PROCURAÇÃO.pdf**  
98 KB

 **WHIRLPOOL S.A - PROCURAÇÃO CM.pdf**  
597 KB

 **WHIRLPOOL S.A - CARTA DE PREPOSIÇÃO - PROCON-1.pdf**  
197 KB

---

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

**Ref.: Resposta ao Protocolo nº 26.07.0564.001.00064-3**

**I – RESUMO DA RECLAMAÇÃO**

Aduz a Reclamante ter adquirido, em 03/07/2026, junto à loja Casas Bahia (Bud Comércio de Eletrodomésticos Ltda.), um refrigerador marca Brastemp, modelo BRM62ABXNA (512 Litros), entregue em sua residência na data de 04/07/2026, conforme Nota Fiscal nº 2495290.

Narra que, com aproximadamente uma semana de utilização, o eletrodoméstico teria passado a apresentar vício de funcionamento, consistente em vazamento de água e formação de gelo no compartimento do freezer. Em virtude disso, solicitou atendimento técnico perante a fabricante em 21/07/2026.

Informa que, no dia 25/07/2026, o técnico credenciado compareceu à sua residência e diagnosticou a necessidade de substituição de componentes técnicos. Todavia, sob a alegação de ter adquirido anteriormente outro produto de mesmo modelo com defeito similar e demonstrar desinteresse no reparo, a Consumidora formulou reclamação perante este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor, pleiteando o cancelamento do contrato de compra e venda com 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.

No presente caso, conforme registros internos do sistema da Reclamada, constata-se que a fabricante prontamente atendeu à solicitação da Consumidora assim que acionada, abrindo a Ordem de Serviço nº 7015635006 e realizando a visita técnica no prazo de 4 dias (agendada e cumprida em 25/07/2026 pela assistência credenciada Siarom-Tech Comercio de Refrigeracao e Servicos Ltda.)

Diferentemente do sustentado na exordial administrativa, em nenhum momento houve omissão, desamparo ou recusa de prestação de assistência por parte da Reclamada. O diagnóstico técnico identificou a falha no sistema de degelo e prescreveu a solução adequada mediante a aplicação do procedimento constante no boletim técnico BTRF0352 (com a substituição e adequação de componentes como controle eletrônico, resistência, calha da resistência e fitas de vedação).

Cumpre ressaltar que a Ordem de Serviço permaneceu pendente exclusivamente em razão do tempo necessário para o fornecimento dos componentes pelo estoque da fábrica à credenciada local. Portanto, estando o produto dentro do prazo legal de garantia e dentro do período de 30 (trinta) dias previsto no artigo 18, § 1º, do Código de Defesa do Consumidor para a sanção do vício, a Reclamada adotou todas as medidas necessárias para restabelecer o perfeito funcionamento do bem.

Portanto, resta demonstrado que em nenhum momento a consumidora foi desamparada pela fabricante, tendo a Reclamada dispensado integral assistência técnica, amplo canal de atendimento e laudos conclusivos que atestam a plena funcionalidade do produto.

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](mailto:msouza@coelhomorello.com.br) [franciele.santos@coelhomorello.com.br](mailto:franciele.santos@coelhomorello.com.br)

**DANIEL BATTIPAGLIA SGAI**

**OAB/SP 214.918**