

PROCESSO F.A Nº: 25.01.0564.001.00036-301**RECLAMANTE:** VANILSA MARIA DANTAS DE PAULO **CPF:** 004.211.063-79**RECLAMADA:** WHIRLPOOL S.A (BRASTEMP) **CNPJ:** 59.105.999/0028-04

DECISÃO

Trata-se de reclamação formulada pela consumidora VANILSA MARIA DANTAS DE PAULO em face da empresa WHIRLPOOL S.A (BRASTEMP), na qual relata que, no mês de junho de 2024, efetuou uma compra de uma máquina de lavar no valor total de R\$ 1.899,00 (mil oitocentos e noventa e nove reais). Afirma que o produto apresentou problemas em DEZ/2024 de forma repentina, parando de funcionar, motivo a qual, a reclamante entrou em contato com a BRASTEMP, por estar dentro do prazo de garantia estabelecido pela fábrica e, por este motivo, a empresa encaminhou um técnico para averiguar a situação. Entretanto, no dia 09/12/2024, informara a fornecedora que a causa do prejuízo foi causada por roedores. Dito isto, não arcariam com os custos e que a parte autora teria que desembolsar R\$ 1.185,00 (mil, cento e oitenta e cinco reais) para resolução do defeito. Diante dos fatos narrados, requer a consumidora o conserto do produto.

A empresa reclamada foi regularmente notificada acerca da reclamação, da abertura do processo administrativo, da apresentação de defesa administrativa e da designação de audiência de conciliação entre as partes. Conforme se extrai do Termo de Audiência de Conciliação, à fl. 21, a consumidora alegou que a assistência técnica da fabricante não lhe entregou nenhum laudo técnico, somente informou que conserto não foi realizado pois o dano foi ocasionado de fator externo ao produto. O preposto da reclamada, reiterou os termos de defesa, junto de pedido de arquivamento da demanda.

Em análise do caso, observa-se que a controvérsia envolve alegações de vícios construtivos e eventual responsabilidade pela reparação de dano decorrente de falha por fatores externos na máquina adquirido pela consumidora. Todavia, a adequada apuração da origem, extensão, gravidade e causa dos alegados vícios demanda produção de prova eminentemente técnica, mediante realização de perícia especializada em assistência técnica, providência que extrapola a competência administrativa e conciliatória deste Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor.

Ressalte-se que a aferição da existência de vício construtivo, sua extensão, causa e eventual responsabilidade da fornecedora demanda análise técnica especializada, incompatível com os limites da instrução administrativa realizada por este Órgão.

Dessa forma, ausentes elementos técnicos conclusivos que permitam a este órgão formar convicção acerca da responsabilidade da fornecedora, eventual discussão acerca do ressarcimento pleiteado ou da obrigação de realizar reparos deverá ser submetida à apreciação do Poder Judiciário, foro competente para produção da prova pericial necessária ao deslinde da controvérsia. Faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva, classificando a reclamação como **RECLAMAÇÃO CONCLUÍDA** com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 19 de agosto de 2026.



Documento assinado digitalmente

FRANCISCO THIAGO OLIVEIRA FELIX

Data: 04/09/2026 11:37:04-0300

Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Francisco Thiago Oliveira Felix

Setor Jurídico

Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando a complexidade da demanda, bem como, especialmente, quanto à necessidade de prova técnica para aferição de responsabilidade da fabricante e/ou fornecedora é sabido que o Procon não dispõe de suporte técnico para realização de perícia especializada. Assim, diante da ausência de elementos conclusivos, determino o arquivamento do processo administrativo, classificando-o como **RECLAMAÇÃO CONCLUÍDA** devendo ser adotados, ao final, os expedientes necessários ao seu regular encerramento.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 19 de agosto de 2026

DANIELA PINHEIRO
BEZERRA DE
FARIAS:79988784449

Assinado de forma digital por
DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE
FARIAS:79988784449
Dados: 2026.09.04 11:03:45 -03'00'

Daniela Pinheiro Bezerra De Farias
Diretora Executiva
Procon Maracanaú