

AO ILUSTRÍSSIMO (A) SENHOR (A) DIRETOR (A) DO INSTITUTO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR DO PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ/CE

Processo nº: 2608056400100056

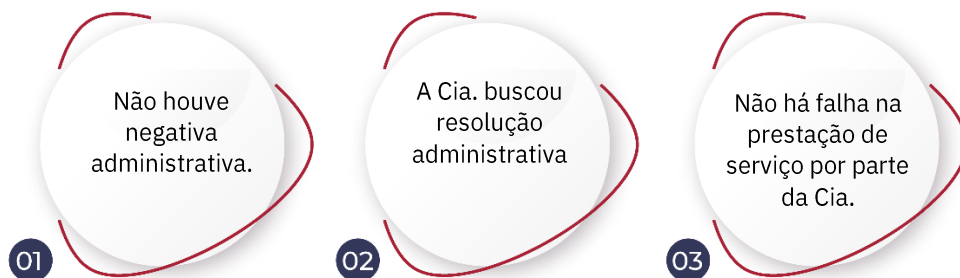
CONSUL, já qualificada nos autos e **WHIRLPOOL S.A**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 59.105.999/0001-86, com sede na Avenida das Nações Unidas, n. 12.995, 32º andar, São Paulo, Estado de São Paulo. vem, na presença de V. Exa., apresentar **DEFESA ADMINISTRATIVA**, os termos da ação movida por **PEDRO ANDERSON DE PAULA PATRÍCIO** pelas razões que passa a expor.

1. Panorama geral

A parte reclamante aduz ter adquirido uma máquina de lavar da Marca Brastemp em 02/07/2025.

Segue alegando que após determinado período de uso, teria apresentado falha em seu funcionamento. Afirmar ter buscado assistência técnica sem solução definitiva e, diante da persistência do problema, formulou reclamação perante o órgão de defesa do consumidor, requerendo a substituição do bem ou a restituição do preço.

O que será demonstrado é:



2. Mérito

2.1. A empresa responsável para compor a lide é a WHIRLPOOL S/A

A parte reclamante incluiu no polo passivo BRASTEMP, objetivando a sua condenação, nos termos elencados na petição inicial.

Contudo, cumpre informar que a correta denominação da fabricante do produto em contenda é “**WHIRLPOOL S/A**”, que, dentre outras atividades, produz os eletrodomésticos das marcas “**Brastemp**” e “**Consul**”.

Portanto, cristalino que Whirlpool S/A é a fabricante do produto, objeto desta demanda, vendida em lojas multimarcas por todo o Brasil.

Assim, requer a retificação do polo passivo para que passe a constar Whirlpool S/A, fabricante do produto.

2.2. 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.

2.3. Verdade dos fatos. A Cia. comprova que, a todo momento, buscou resolução administrativa

Inicialmente, faz-se necessário mostrar a realidade dos fatos narrados no requerimento inicial.

O primeiro acionamento da fabricante ocorreu somente em 12/08/2025, quando foi aberta a Ordem de Serviço nº 7014811441, em razão da alegação de que o produto “não entra água/entra pouca água”. A visita técnica foi programada para 13/08/2025; contudo, a respectiva ordem de serviço foi cancelada, não tendo sido realizado o reparo nem produzido diagnóstico técnico conclusivo acerca da existência de vício no produto.

BR Ordem de Serviço: 7014811441

[Salvar](#) | [Cancelar](#) | [Editar](#) | [Criar documento subsequente](#) | [Visualização](#) | [Etiqueta](#) | [Vista Explodida](#) | [Mais»](#)

[OS: Cabeçalho](#) | [Produto Instalado](#) | [Pessoas/Organizações Envolvidas](#) | [Dados Organizacionais](#)

Dados Gerais

Número da OS: 7014811441	Categoria: Telefone
Referência Externa:	Ordem Devolução:
Tipo de Documento:	EM GARANTIA
Status: Cancelado	Prioridade:
Motivo do Status:	
SKU Aproximado: Não	Tempo de Uso (meses): 0
Senha de Atendimento:	Stress Elevado: ☐
Código de Auditoria: 000000	
Moeda: BRL	País: BR

Dados do Consumidor

Consumidor: PEDRO ANDERSON DE PAULA PATRICIO	Revendedor:
Endereço Atendimento: RUA GERALDO AVELINO FERREIRA 346 / MARACANAU - CE	

Providências da OS

Motivo de Pendência 1:
Motivo de Pendência 2:

Categorização do Defeito

Produto: Lavanderia
Característica: Árvore concluída com sucesso
Defeito Reclamado 1: N ENTRA AGUA/ ENTRA POUCA AGUA
Defeito Reclamado 2:
Reincidência 1:
Reincidência 2:
Defeito Constatado 1:
Defeito Constatado 2:

Taxas para Atendimento

Taxa de Visita: 80.00	Taxa de deslocamento (KM): 0.00
-----------------------	---------------------------------

[Auto Complete](#)

Os documentos internos não registram os alegados dois comparecimentos técnicos narrados pelo consumidor, tampouco apresentam diagnóstico de falha de refrigeração. Ao contrário, o único atendimento localizado foi cancelado sem conclusão e, conseqüentemente, **não houve constatação técnica de vício de fabricação**.

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.

2.4. 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 restituição do valor pago ou a troca do produto.

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 restituição dos valores ou a troca do produto.

3. Pedidos

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

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

Termos em que pede provimento. Termos em que pede deferimento.



Maracanáu – CE, 16 setembro de 2026.

Catarina Bezerra Alves

OAB/PE 29.373



Contato para negociação
acordoswhp@queirozcavalcanti.adv