

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

Ref.: Resposta ao Protocolo nº 2606056400100025301

I – RESUMO DA RECLAMAÇÃO

Aduz a parte Reclamante (MARIA DE FATIMA FERREIRA DE PINHO) que teria adquirido uma geladeira modelo “CRM40MBBNA” da marca Consul, fabricada pela Reclamada, perante a loja Casas Bahia, conforme Nota Fiscal nº 2378854 emitida em 19/01/2026.

Narra que o produto teria apresentado defeitos de funcionamento, consistentes no congelamento excessivo da parte superior (freezer), enquanto a parte inferior não realizaria o resfriamento adequado dos alimentos.

Alega ter acionado o atendimento técnico sem obter uma solução definitiva até o momento, razão pela qual requereu a substituição do produto por outro de mesma espécie ou, alternativamente, a restituição integral do valor pago.

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.

Dito isso, no presente caso, em que pese a alegação inicial da Reclamante, esclarece-se que a fabricante prestou o devido atendimento técnico por meio da autorizada credenciada (SIAROM-TECH COMERCIO DE REFRIGERAC).

São Paulo

Belo Horizonte

Rio De Janeiro

Brasília

Na primeira ordem de serviço (OS nº 7015219711), aberta em 03/02/2026, constatou-se bloqueio de gelo, tendo sido realizada a substituição de peças do sistema de degelo (como calha e placa de potência), com a conclusão e liquidação dos serviços em 08/05/2026.

Posteriormente, em face do chamado aberto em 03/06/2026 (OS nº 7015516844), a Reclamada enviou novamente a equipe técnica ao local em 08/06/2026. Contudo, a própria consumidora **recusou a realização do reparo** na referida oportunidade.

Ademais, foram realizadas sucessivas tentativas de contato telefônico e via WhatsApp (inclusive em 10/06/2026 e 17/06/2026) sem obter pleno êxito em virtude de impossibilidade na comunicação e caixa de mensagem.

Sendo assim, resta evidenciado que em nenhum momento a Reclamada foi omissa ou se negou a prestar a devida assistência técnica, mantendo-se continuamente à disposição para sanar a questão.

Face ao exposto, em que pese a recusa injustificada ao reparo por parte da consumidora, a Reclamada reitera sua boa-fé e compromisso na solução administrativa, permanecendo à disposição deste d. Órgão de Defesa do Consumidor para transigir e alcançar a autocomposição na data designada para a audiência.

DANIEL BATTIPAGLIA SGAI

OAB/SP 214.918