

ILUSTRÍSSIMO (A) SENHOR (A) DIRETOR (A) DO PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ - CE

Processo nº: 25.09.0564.001.00059-3

BUD COMÉRCIO DE ELETRODOMÉSTICOS LTDA já devidamente qualificada nos autos e, **WHIRLPOOL S.A**, já qualificada nos autos, por seus procuradores habilitados, **CONTESTA** os termos da ação movida por **GLEISIANE DIAS DE ALMEIDA LIMA**, pelas razões que passa a expor.

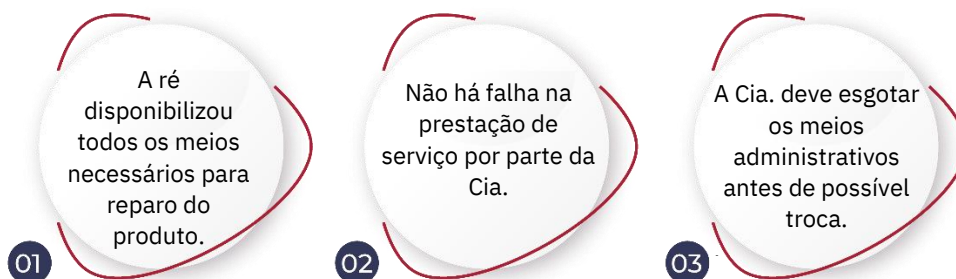
1. Resumo da demanda

Alega a parte autora ter adquirido em 30/08/2025 um fogão Consul. Segue alegando que o produto apresentou defeito após pouco tempo de uso, tendo assim acionado a demandada, no entanto, o problema não foi solucionado.

Diante do exposto, requer 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. Preliminar

2.1 Da retificação do polo passivo

A parte reclamante incluiu no polo passivo “**BUD COMÉRCIO DE ELETRODOMÉSTICOS LTDA**”, objetivando a sua condenação, nos termos elencados na petição inicial.

Contudo, cumpre informar que a correta denominação da fabricante do produto em conteúdo 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.

3. Mérito

3.1. É direito do fabricante buscar a reparação de forma administrativa, antes de incidir quaisquer dos incisos do art. 18, § 1º, do CDC

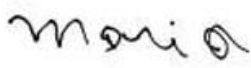
Inicialmente, faz-se necessário mostrar a realidade dos fatos narrados no requerimento inicial.

No caso dos autos, após o recebimento da reclamação por parte da autora, a Cia., de pronto, disponibilizou o serviço técnico para realização de visita em sua residência.

Ocorre que, a própria parte autora obsteu a realização do reparo do produto, uma vez que após acionamento da assistência técnica, a parte autora não aceita a realização do reparo.

Foi aberta no dia 09/05/2025 ordem de serviço sob nº 7014868604. Em que pese o agendamento, o serviço não foi realizado em razão da negativa da parte autora para execução do serviço:

Todavia, a consumidora manifestou sua insatisfação, considerando tratar-se de produto recém adquirido, **não aceitando a realização de reparos ou abertura do fogão**, por entender que o bem não ficaria com as mesmas características de um item novo.

Consul ASSISTÊNCIA TÉCNICA AUTORIZADA	OS #7014868604
Central de Atendimento Consul 3003-0777 / 0800-970-0777 SIAROM -TECH COMERCIO DE REFRIGERACAO E SERVICOS LTDA AV I (CJ JEREISSATI II), 160 - A Fone: CNPJ: 07.211.104/0001-94	Cliente GLEISIANE DIAS DE ALMEIDA LIMA CPF: 024.936.003-98 RUA 42, 164 - CASA - B. JEREISSATI II Ref.: N/A - CEP: 61901-020 - MARACANAU - CE siarom@gmail.com (85) 98693-4994
Ordem de Serviço OS #7014868604 (EM GARANTIA) Técnico: JOSÉ LEONARDO FERREIRA SARAIVA Data do agendamento: 11/09/2025 Situação: Em processo Motivo: Falta peça no estoque	Produto FOGÃO FS 48 INOX 127/220V SKU: CFO4NARUNA Nº de série: CH5033099 Versão de engenharia: 050 Cor: INOX Voltagem: 127/220V 50/60HZ Data da compra: 30/08/2025 Número da NF: 534621
Defeito reclamado 511 - MAL FIXADO/SOLTO/MAL POSICION	
Defeito constatado 520 - NÃO ACENDE Laudo Técnico: pp. dois suporte injetor baixo.	
	Autorização Responsável pelo atendimento: Consumidor Data / Hora: 11/09/2025 09:45:05 

Restou claro que a demandada sempre se disponibilizou a atender o chamado da parte demandante com toda a presteza necessária, e o produto permaneceu sem os devidos reparos devido à negativa da 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. Esse também é o entendimento jurisprudencial:



APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. VEÍCULO AUTOMOTOR. VÍCIO DO PRODUTO. PRETENSÃO ARTICULADA PELO CONSUMIDOR OBJETIVANDO A SUBSTITUIÇÃO DO VEÍCULO OU A RESTITUIÇÃO DO PREÇO BEM COMO RESSARCIMENTO DOS DANOS MATERIAS E MORAIS QUE ENTENDE TER EXPERIMENTADO. [...]

SE O CONSUMIDOR NÃO AUTORIZOU A EFETIVAÇÃO DO REPARO NO PRODUTO QUE ALEGA OSTENTAR VÍCIO QUE O TORNA INSERVÍVEL, NÃO HÁ COMO ACOLHER A PRETENSÃO INDENIZATÓRIA E DE SUBSTITUIÇÃO DO VEÍCULO OU MESMO DE RESTITUIÇÃO DO RESPECTIVO PREÇO, POIS SOMENTE APÓS A DECORRÊNCIA DO PRAZO DE TRINTA DIAS, SEM QUE O VÍCIO FOSSE SANADO, CABERIAM AS HIPÓTESES DE SUBSTITUIÇÃO, RESTITUIÇÃO OU ABATIMENTO DO PREÇO. [...]

FALHA DO SERVIÇO NÃO CONFIGURADA E TAMPOUCO COMPROVADA A RECUSA NO REPARO DO VÍCIO APONTADO. IMPROCEDÊNCIA DO PEDIDO INICIAL QUE SE IMPÕE. PRECEDENTE. PROVIMENTO DO RECURSO DAS RÉS, RESTANDO PREJUDICADO O QUE INTERPOSTO FOI PELA PARTE AUTORA.

(TJ-RJ - APL: 00111933520148190028 202200108670, Relator: Des(a). ALVARO HENRIQUE TEIXEIRA DE ALMEIDA, Data de Julgamento: 04/04/2023, DÉCIMA SEGUNDA CÂMARA CÍVEL, Data de Publicação: 10/04/2023) (grifo nosso)

Da simples análise dos autos, pode ser facilmente verificado que em momento algum a parte demandante comprova que a demandada frustrou o reparo, sendo que tal tentativa restou sem sucesso devido à negativa da própria demandante. 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.

3.2. Não há substituição do produto a ser feita pela Cia.

Compulsando os autos da presente demanda, é imperioso demonstrar a ausência de qualquer prova de que a parte demandante teria sofrido danos materiais indenizáveis que possibilitem a substituição do produto ou restituição do valor pago.

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, 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.

Ademais, a parte demandada se propôs a prestar o melhor serviço para a parte demandante, porém, esta se negou a dar continuidade ao atendimento para o reparo do produto.

É de conhecimento público que, de acordo com o Código de Defesa do Consumidor, o fornecedor tem o direito, antes de restituir o valor pago ou trocar o produto, de tentar sanar os vícios no prazo de 30 dias. Obviamente deve ocorrer a garantia da realização desse reparo antes de qualquer incidência dos incisos do Art. 18, § 1º, do CDC.

De acordo com o art. 18, §1º, a escolha pela substituição do produto, restituição dos valores e perdas ou abatimento do preço apenas é cabível ao consumidor caso o vício não seja sanado pelo fornecedor:

Art. 18: Os fornecedores de produtos de consumo duráveis ou não duráveis respondem solidariamente pelos vícios de qualidade ou quantidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade, com a indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou mensagem publicitária, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza, podendo o consumidor exigir a substituição das partes viciadas.

§ 1º Não sendo o vício sanado no prazo máximo de trinta dias, pode o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:

- I - A substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso;
- II - A restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;
- III - o abatimento proporcional do preço.

O entendimento jurisprudencial segue essa mesma linha:



[...] VÍCIO SOLUCIONADO DENTRO DO PRAZO LEGAL DE 30 DIAS - HIPÓTESES DO ARTIGO 18 §§ 1º e 3º DO CDC - NÃO CONFIGURADAS - AUSÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO - AUSENTE DEVER DE INDENIZAR - DANOS MORAIS E MATERIAIS NÃO CONFIGURADOS - RECURSO CONHECIDO E PROVIDO. 1- Para que o consumidor faça jus a restituição da quantia paga e de eventuais perdas e danos, nos termos do art. 18, § 1º, II, do CDC, necessário que o produto adquirido se torne inadequado ou impróprio ao uso ou que sofra sensível diminuição do seu valor, bem como que o defeito não seja sanado dentro do prazo legal. 2- **Comprovado nos autos que o defeito comunicado pela reclamante foi devidamente sanado pela requerida dentro do prazo legal, ainda, que fora opção da reclamante a substituição do veículo antes de decorrer o prazo legal para possível conserto do defeito apresentado no veículo, não há que se falar em falha na prestação de serviço por parte da empresa recorrente.** 3- Assim, **devidamente sanados os vícios dentro do prazo legal e não configurada nenhuma das hipóteses do art. 18 § 3º do CDC, não há que se falar em falha na prestação de serviço da requerida**, tampouco, indenização por danos morais e materiais. 4- Recurso conhecido e provido.”

(TJ-MT - RI: 10027439320228110007, Relator: VALDECI MORAES SIQUEIRA, Data de Julgamento: 03/10/2023, Terceira Turma Recursal, Data de Publicação: 04/10/2023) (grifo nosso)

Dessa forma, requer improcedente os danos materiais pleiteados.

4. Pedidos

- ☒ **a)** 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 deferimento.



Recife/PE, 14 de outubro de 2025.

Catarina B. Alves
Catarina Bezerra Alves
OAB/PE 29.373



Contato para negociação
acordoswhp@queirozcavalcanti.adv.br