

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

Ref.: Resposta ao Protocolo nº 26.05.0564.001.00052-3

### **I – RESUMO DA RECLAMAÇÃO**

Aduz a parte Reclamante que teria adquirido um refrigerador Brastemp (Modelo: BRE57FKBNA), pelo valor de R\$ 4.431,46 (quatro mil, quatrocentos e trinta e um reais e quarenta e seis centavos), de fabricação desta Reclamada perante a loja física da revenda Império Móveis e Eletro S.A.

Narra que o produto teria apresentado avarias estéticas internas (gaveta de legumes e prateleiras quebradas) e vício funcional (falha de refrigeração) logo após o desembalo, razão pela qual acionou o serviço de assistência técnica autorizada.

Alega que recusou a realização do conserto por estar dentro do prazo de 7 (sete) dias e solicitou a imediata substituição do produto. Contudo, sustenta que a fabricante e a revenda transferiram a responsabilidade entre si, impossibilitando a solução célere da demanda.

Por fim, sinaliza que as propostas de modelos oferecidas para substituição pela fabricante seriam incompatíveis com o produto originalmente adquirido. Destarte, apresentou reclamação perante este órgão requerendo a substituição do produto por outro igual ou superior ao originalmente contratado.

### **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.

**São Paulo**

**Belo Horizonte**

**Rio De Janeiro**

**Brasília**

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 irresignação do consumidor, esclarece-se que em nenhum momento houve qualquer omissão ou violação da legislação consumerista por parte desta fabricante.

O histórico de atendimento demonstra de forma clara que a Whirlpool prontamente atendeu aos chamados do cliente, demonstrando boa-fé e diligência para solucionar a questão em âmbito administrativo. Conforme se extrai dos registros internos do sistema da empresa (*ID E-Law: 372486*), foram realizados os devidos procedimentos logo após a entrega:

15/01/2026 – OS nº 7015170946: Abertura imediata do chamado técnico após o relato de avarias no desembalo.

Contudo, no dia 16/01/2026, em contato com a esposa do consumidor, esta informou expressamente que não aceitava a realização do reparo do bem, recusando a assistência e exigindo a troca direta da geladeira.

Diante da recusa, a visita técnica agendada para 17/01/2026 teve de ser cancelada a pedido do próprio consumidor.

29/01/2026 – Direcionamento Interno: Respeitando a vontade do cliente, a equipe técnica encerrou a atuação de reparo e direcionou formalmente o caso para o canal de vendas (D2C/Compra Certa) para que fosse dado andamento ao fluxo interno de substituição.

20/02/2026 – OS nº 7015259582: Nova Ordem de Serviço aberta onde o consumidor reiterou o pedido de troca. Todavia, o próprio cliente cancelou o atendimento diretamente pelo site antes que a assistência técnica pudesse dar sequência à tratativa presencial.

Diante do exposto, resta evidente que o conserto do eletrodoméstico deixou de ser executado única e exclusivamente pela **recusa reiterada e expressa do consumidor em permitir o reparo das peças**, bem como pelos cancelamentos de atendimento por ele solicitados.

A Whirlpool sempre se manteve à disposição para solucionar a insatisfação, inclusive buscando viabilizar alternativas de modelos para a substituição do produto, agindo em estrita conformidade com os ditames legais.

Face ao evidenciado, em nenhum momento a consumidora foi desamparada pela fabricante, sempre se mostrando disposta a efetivação da análise de eventual problema no produto com a prestação do suporte necessário.

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 sucesso, 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**