

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

Ref.: Resposta ao Protocolo nº 2606056400100068301

I – RESUMO DA RECLAMAÇÃO

Aduz a parte Reclamante que teria adquirido uma lava-louças de marca Brastemp, modelo BLF61ABBNA, em novembro de 2025, de fabricação da Reclamada.

Narra que o produto teria passado a apresentar supostos vícios de funcionamento. Alega que a assistência técnica teria realizado visitas ao local sem solução definitiva, sustentando a impossibilidade de utilização plena do bem.

Destarte, apresentou a reclamação perante este ilustre Órgão requerendo: (i) o desfazimento do negócio jurídico; e (ii) a restituição integral dos valores pagos pela aquisição do produto, devidamente atualizados.

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.

São Paulo

Belo Horizonte

Rio De Janeiro

Brasília

Dito isso, no presente caso, em que pese a alegação inicial quanto aos supostos vícios do produto narrados pelo Reclamante, cumpre esclarecer a real dinâmica dos atendimentos prestados.

Quando do primeiro chamado (OS 7015393967), realizado em 15/04/2026 e atendido pela assistência autorizada em 17/04/2026, foi realizado autoteste e **o produto não apresentou qualquer defeito de fabricação**. Restou constatado pelo técnico especializado que a oscilação reportada decorria tão somente de **pouca vazão de água/fator de instalação no local**, ocorrida após interrupção do abastecimento de água no bairro.

Posteriormente, em 18/06/2026, com a abertura de novo chamado (OS 7015554064 / Reclamação Geral 4001231876), a Reclamada buscou agendar nova visita técnica para reavaliação do produto e orientação. Ocorre que, conforme registros do atendimento interno de 23/06/2026, **o próprio consumidor e sua esposa recusaram categoricamente o recebimento da visita técnica e não demonstraram interesse em seguir com o atendimento prestado pela fabricante**:

Categoria:	Texto reclamação - Português
Ela liga e fica piscando e emitindo um bip e não continua a lavar. Acontecendo desde uma dia que faltou água no bairro, ela tava lavando normal, faltou água e 1 dia depois quando retornou a água, ela ficou assim.. Número da NF: 42251162058318000695550010062580701911625302	

Observações gerais	
23.06.2026	11:31:45 MOISOD
Em contato com consumidor(a) no dia 20/06/2026 no telefone 85997446675 o mesmo não aceita a visita técnica alega que o ultimo atendimento não resolveu o problema o inclusive o técnico mal preparado tendo que pedir auxílio para engenheiro mais educado. Explicamos para consumidor que foi constatado nesse ultimo atendimento mau instalação e caso tenha sendo ajustada e continua apresentando o defeito temos que acionarmos o mesmo técnico para nova análise. Consumidor e sua esposa bastante alterados não tem interesse em seguir com atendimento técnico para análise e devido a comunicação esta bem acalorada tive que interromper a ligação.	
Case encerrado	
Deixe	
1630784	
Reclame Aqui	
Observações gerais	
18.06.2026	11:46:32 SOUSAAJ2
Consumidor insatisfeito com o produto, aberto OS para visita.	
Foi tentativa de contato sem sucesso: (05)99740-0575, enviado infobip: e6b19eed-c264-4f17-a48d-1894cdde292	
FUP para o dia 23/06, conforme alinhado com a supervisora Eliana.	
Aguardando visita técnica.	
AYCILA	
162097A	
RECLAME AQUI	

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 o consequente reparo.

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 sucessão, razão a qual indica o e-mail a seguir para contato: msouza@coelhomorello.com.br , franciele.santos@coelhomorello.com.br

DANIEL BATTIPAGLIA SGAI

OAB/SP 214.918