

São Paulo, 24 de setembro de 2025

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

Ref.: Resposta ao Protocolo nº 25.09.0564.001.00003-3

I – RESUMO DA RECLAMAÇÃO

Aduz a parte Reclamante que em 06 de dezembro de 2024, adquiriu uma máquina de lavar na loja Zenir Móveis. Menos de um mês após a compra, o equipamento apresentou problemas de ferrugem no tanque, o que levou o consumidor a acionar a assistência técnica autorizada.

Na primeira visita, o técnico identificou defeito de fábrica e informou que seria necessário emitir um laudo. Após cerca de um mês, a peça foi substituída, mas o problema recidivou em pouco tempo. O consumidor, então, acionou novamente a assistência técnica, que realizou uma nova visita, elaborou outro laudo e solicitou que aguardasse o posicionamento da fabricante.

Três meses se passaram sem qualquer retorno ou solução definitiva, momento em que o consumidor procurou obter informações e foi surpreendido com a exigência de abertura de um novo chamado, com o risco de cobrança pela visita técnica, mesmo sendo uma reincidência do defeito previamente reconhecido.

Destarte, apresentou a reclamação requerendo: **(i)** substituição da máquina de lavar por outra, 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 quanto às intempéries no suposto vício do produto pela Reclamante e da ausência de retorno da Reclamada, esclarece que houve desencontro inicial de informações para a realização do reparo.

Sendo assim, após a data inicial agendada, foram realizadas diversas tentativas para solução administrativa da questão, razão a qual em nenhum momento houve qualquer omissão ou violação da legislação consumerista pela reclamante, vejamos:

BR Ordem de Serviço: 7014357888

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:	7014357888	Categoria:	Telefone
Referência Externa:		Ordem Devolução:	
Tipo de Documento:			EM GARANTIA
Status:	Confirmado	Prioridade:	
Motivo do Status:			
SKU Aproximado:	Não	Tempo de Uso (meses):	0
Série de Atendimento:		Stress Elevado:	☐
Código de Auditoria:	000052	NÃO TÉCNICO LAVANDERIA	
Moeda:	BRL	País:	BR
Dados do Consumidor			
Consumidor:	CARLA LIRA DE SOUSA PAZ	Revendedor:	
Endereço Atendimento:	RUJA 115 591 B / MARACANAÚ - CE		
Providências da OS			
Motivo de Pendência 1:			
Motivo de Pendência 2:			
Categorização do Defeito			
Produto:	Lavanderia		
Característica:	Reparo		
Defeito Reclamado 1:	FERRUGEM / CORROSAO		
Defeito Reclamado 2:			
Reindicação 1:			
Reindicação 2:			
Defeito Constatado 1:	FERRUGEM / CORROSAO		
Defeito Constatado 2:			
Taxas para Atendimento			

Notas | Histórico de Notas | Atribuir Revisor | Lista de Ações | Cálculo SQL | Ações | Dados | Anexos

Categoria: Texto reclamação - Português

DG - Sr. CARLA cliente da taxa para causas não cobertas pela garantia de R\$ 80 e deslocamento de R\$ 80. Obrigatório apresentação de NF para atendimento em garantia e maior de 18 anos no local. Detalhe do defeito reclamado: Furguem por dentro da máquina, que está sujando as roupas.

FG - Sr. CARLA, cliente da taxa de visita de R\$ 80 e deslocamento de R\$ 80. Obrigatório apresentação de NF para atendimento em garantia e maior de 18 anos no local. Detalhe do defeito reclamado: Furguem por dentro da máquina, que está sujando as roupas.

[OPERADOR VERIFICAR SE É DIGIT - APAGAR ESTA MENSAGEM O CENÁRIO QUE NÃO SE ENCAIXA]

Ass: Vivian vitória
157828A
Nº

Importar bloco de notas

Texto

Data do texto: 11.03.2025 - 16:50:11
Laudo técnico: base e cesto trocado ok

Observações gerais

29.04.2025 10:05:51 PAULAM6

Consumidora entra em contato em extremo atrito pq ainda não tem laudo técnico.

MARIA PAULA
15716A9
N1

Observações gerais

15.05.2025 12:20:00 CUNHAT3

CONSUMIDORA NAO ACEITA QUE MANTEREMOS REPARO
DESLIGA LIGACAO
TATIANE
102295
N1

Observações gerais

16.04.2025 11:08:49 SANTOT48

CARLA ligou pois pela segunda vez seu produto deu problema de ferrugem, e por isso ela quer a troca do produto. Informei que para avaliarmos precisamos do laudo, como a visita foi feita hoje 16/04 pedi para ela nos ligar amanhã.

Thiago
137634A
N1

Observações gerais

11.09.2025 09:43:45 OLIVEV44

Aguardar visita técnica

Consumidora ciente da visita

85989826625/ fc5da4c2-6eba-4c22-8845-897d9b6cd69a

Viviane Hebeller
135038 | Algar
PROCON

Milene da AT, informou que a consumidora é bastante irritada e nervosa

Solicitei que entrasse em contato para agendar a visita técnica e atualizasse a ordem de serviço

(85) 3371-4049 as 09:38hs 11/09

Viviane Hebeller

Defeito constatado

478 - FERRUGEM / CORROSÃO

Laudo Técnico: cesto. ferrugem/ corrosão

Data da compra: 06/12/2024

Número da NF: 8162

Autorização

Responsável pelo atendimento:

Consumidor

Data / Hora: 13/09/2025 11:29:05



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