coelho&morello advogadosassociados

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.

São Paulo

**Rio De Janeiro Belo Horizonte** 

Brasília



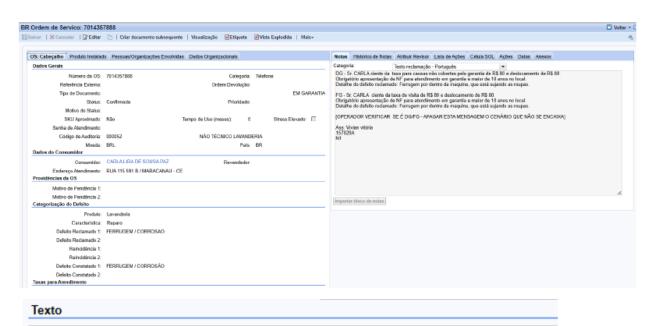
## II - RESPOSTA AOS QUESTIONAMENTOS DO CONSUMIDOR

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 pósvendas.

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:



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 po ainda não tem laudo tecnico.

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