

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

Processo nº: 25.09.0564.001.00070-3

BUD COMERCIO DE ELETRODOMESTICOS LTDA, já qualificada nos autos e **WHIRLPOOL S.A**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 59.105.999/0001-86, com sede na Avenida das Nações Unidas, n. 12.995, 32º andar, São Paulo, Estado de São Paulo., por seus procuradores ao final assinados, estes com endereço profissional na Rua da Hora, n. 692, Espinheiro, Recife/PE, CEP 52.020-010, local onde deverão receber as intimações de estilo, vem, na presença de V. Exa., apresentar **DEFESA ADMINISTRATIVA**, os termos da ação movida por **CARLOS CAUITA LAURENTINO DE OLIVEIRA**, pelas razões que passa a expor.

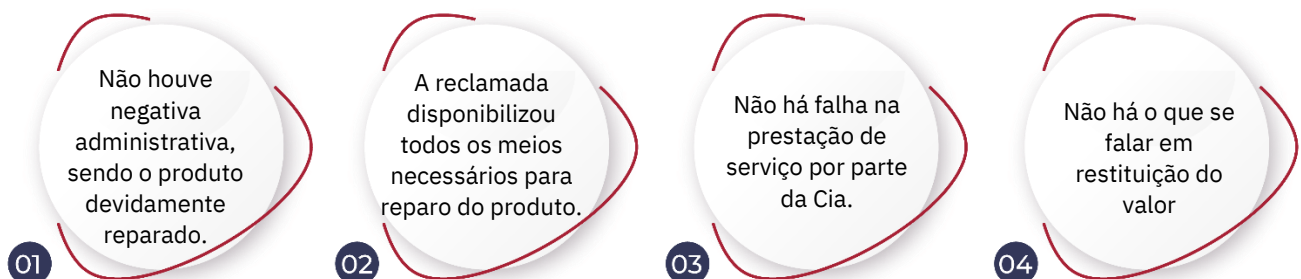
1. Resumo da demanda

Alega a parte autora que, em 20/05/2025, realizou a compra de uma máquina de lavar da marca Consul.

Segue alegando que o produto apresentou defeito, tendo assim acionado a demandada, no entanto, o problema não foi solucionado.

Diante do exposto, requereu os devidos esclarecimentos, bem como a devolução do valor pago.

O que será demonstrado é:



2. Mérito

2.1. A empresa responsável para compor a lide é a WHIRLPOOL S/A

A parte reclamante incluiu no polo passivo “BUD COMERCIO DE ELETRODOMESTICOS LTDA”, objetivando a sua condenação, nos termos elencados na reclamação.

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

2.2. Não há prova de resistência administrativa contra a pretensão autoral

Não há prova nos autos de negativa de resolução administrativa.

A prova do interesse de agir e da pretensão resistida, que são condições da ação, cabe à parte autora, conforme art. 373, I do CPC.

O STF decidiu, em repercussão geral, no RExt. 631.240/MG, que a exigência de prévia via administrativa não viola o acesso à justiça.

O STJ segue esse entendimento, inclusive com diversos julgados nesse sentido:



“AÇÃO DE COBRANÇA DE INDENIZAÇÃO SECURITÁRIA. SEGURO DE VIDA. INTERESSE PROCESSUAL. NÃO CONFIGURAÇÃO. AUSÊNCIA DE PRÉVIA COMUNICAÇÃO DO SINISTRO À SEGURADORA. INEXISTÊNCIA DE LESÃO OU AMEAÇA DE LESÃO A DIREITO. [...] 2. O propósito recursal consiste em definir se, para a configuração do interesse jurídico na propositura de ação de cobrança de indenização securitária, é necessário prévio requerimento administrativo. 3. O interesse de agir é condição da ação caracterizada pelo binômio necessidade-adequação e decorre da necessidade de obter, por meio do processo, a proteção de interesse substancial. Pressupõe, então, a alegação de lesão desse interesse.”

(STJ - REsp: 2050513 MT 2023/0030306-3, Relator: Ministra NANCY ANDRIGHI, Data de Julgamento: 25/04/2023, T3 - TERCEIRA TURMA, Data de Publicação: DJe 27/04/2023)

Portanto, a contestante requer que este processo seja extinto sem resolução de mérito.

2.3. O reparo foi devidamente realizado de forma administrativa, não tendo a parte autora desincumbido de seu ônus probatório acerca de novas falhas

Inicialmente, faz-se necessário mostrar a realidade dos fatos narrados na reclamação. Conforme alega a parte demandante, que o produto apresentou defeito.

Acerca deste ponto, a demandada reafirma que ofereceu o serviço para reparar o defeito encontrado. Nesse contexto, importante salientar, que a demandada sempre se disponibilizou a atender os chamados da parte demandante com toda a presteza necessária.

No caso dos autos, a parte autora abriu a Ordem de Serviço nº 7014613719, tendo a companhia recebido o chamado em 24/06/2025, data em que o serviço foi devidamente realizado.

Consul
ASSISTÊNCIA TÉCNICA AUTORIZADA

OS #7014613719

Central de Atendimento Consul
3003-0777 / 0800-970-0777
SIAROM -TECH COMERCIO DE REFRIGERACAO E SERVICOS LTDA
AV I (CJ JEREISSATI I), 160 - A
Fone:
CNPJ: 07.211.104/0001-94

Ordem de Serviço
OS #7014613719 (EM GARANTIA)
Técnico: JOSE LEONARDO FERREIRA SARAIVA
Data do agendamento: 24/06/2025
Situação: Liquidado
Motivo: Serviço executado

Defeito reclamado
532 - NAO CENTRIFUGA

Defeito constatado
425 - NÃO LIGA NADA
Lauda Técnico: válvula, placa interface e potência. trocado ok

Cliente
CARLOS CAUITA LAURENTINO DE OLIVEIRA
CPF: 081.409.413-95
RUA JOSE DO VALE, 742 - casa - B. PAJUCARA
Ref.: antonio germano - CEP: 61932-560 -
MARACANAU - CE
neidelaurentino47@gmail.com
(85) 98934-5919 - (85) 98621-0815

Produto
LAVADORA ROUPAS 13 KG 220V
SKU: CWN13ABBNA
Nº de série: CA5173328
Versão de engenharia: 000
Cor: BRANCO
Voltagem: 220V 60HZ
Data da compra: 20/05/2025
Número da NF: 11778

Autorização
Responsável pelo atendimento:
Consumidor
Data / Hora: 24/06/2025 11:44:43

Carlos

Importante ressaltar que não ocorreu reclamação após a realização do reparo. Sendo assim, o serviço foi prestado sem qualquer irregularidade, no prazo legalmente estabelecido pelo CDC.

Mesmo assim, a parte autora demonstra-se insatisfeita com os reparos, contudo, não aponta quais foram as irregularidades praticadas. Da mesma forma, não demonstra que os reparos obstaram o bom funcionamento do produto.

Por força do art. 373, I, do CPC/2015, é ônus da parte autora comprovar que os reparos foram de má qualidade ou uma eventual falha na prestação de serviço por parte da Cia., o que não foi feito.

Dito isso, não há razão para procedência da demanda, haja vista que, não houve descumprimento contratual pela Cia.

2.4 Não há aplicação do art. 18, §1º, ao passo que, os reparos foram devidamente realizados

É preciso, ainda, verificar que o fato de o produto apresentar problemas, não o faz imprestável para o uso, ou viola qualquer outra regra inscrita no CDC, não cabendo aqui a aplicação de qualquer dispositivo do art. 18. No caso dos autos, estamos diante de uma simples falha, a qual foi devidamente sanada, o que não inviabiliza o uso do refrigerador, quiçá garanta a rescisão contratual.

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)

A Cia. cumpriu rigorosamente o contrato, efetuando o reparo de acordo com as disposições contratuais, sem qualquer intenção de descumprimento.

Dito isso, resta claro que não houve falha na prestação de serviço por parte da Cia.

2.5. Não há o que se falar em restituição do valor pago pelo produto

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

A parte autora 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 a ser ressarcido, deveria a parte autora 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 reclamada se propôs a prestar o melhor serviço para a demandante, porém, esta cria obstáculos para realização da análise e eventual reparo.

Dessa forma, requer improcedente o pedido de restituição.

3. 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.



Maracanaú - CE, 24 de outubro de 2025.

Catarina Bezerra Alves

OAB/PE 29.373



Contato para negociação
acordoswhp@queirozcavalcanti.adv.br