

AO ILUSTRÍSSIMO (A) SENHOR (A) DIRETOR (A) DO INSTITUTO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR DO PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ/CE

Processo nº: 26.07.0564.001.00044-3

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. vem, na presença de V. Exa., apresentar **DEFESA ADMINISTRATIVA**, os termos da ação movida por **GLAYLSON DE SOUSA SOARES** pelas razões que passa a expor.

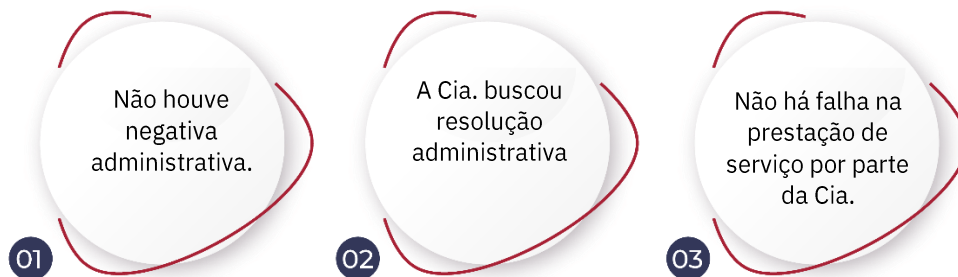
1. Panorama geral

A parte reclamante aduz ter adquirido uma máquina de lavar da marca Consul em 14/04/2026.

Segue alegando que o produto apresentou defeitos, tendo assim, acionado a empresa demandada. Contudo, não logrou êxito.

Reque os esclarecimentos, bem como a substituição do produto.

O que será demonstrado é:



2. Mérito

2.1. Retificação do CNPJ da WHIRLPOOL S/A

A parte reclamante incluiu no polo passivo O CNPJ “59.105.999/0028-04”, objetivando a sua condenação, nos termos elencados na petição inicial.

Contudo, cumpre informar que a correta denominação da fabricante do produto em contenda é “WHIRLPOOL S/A – CNPJ 59.105.999/0001-86”, que, dentre outras atividades, produz os eletrodomésticos das marcas “Brastemp” e “Consul”.

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. Verdade dos fatos. A Cia. comprova que, a todo momento, buscou resolução administrativa

Inicialmente, faz-se necessário mostrar a realidade dos fatos narrados no requerimento inicial.

21/06/2026, foi aberta a Ordem de Serviço nº 7015559810, após o consumidor relatar que o equipamento apresentava forte barulho durante a lavagem, semelhante a estalos, ocorrendo o ruído também, em determinados momentos, durante a centrifugação.

Submetido o produto à avaliação técnica, foram constatados componentes quebrados/trincados, tendo sido indicada a necessidade de substituição de diversas peças, dentre elas mecanismo, cesto, suporte do cesto, cunha, came e polia. A própria documentação técnica constante dos subsídios registra os componentes necessários e contém fotografias do equipamento, evidenciando que houve efetiva avaliação pela assistência autorizada.

Consul

ASSISTÊNCIA TÉCNICA AUTORIZADA

OS #7015559610

Central de Atendimento Consul

3003-0777 / 0800-970-0777

**SIAROM - TECH COMERCIO DE REFRIGERACAO E
SERVICOS LTDA**

AV I (C) JERESSATI II, 160 - A

Fone:

CNPJ: 07.211.104/0001-94

Cliente

GLAYLSON DE SOUSA SOARES

CPF: 041.974.093-70

RUA 7, 281 - B - B. ACARACUZINHO

Ref.: - CEP: 61919-050 - MARACANALI - CE

glaylson1988@gmail.com

(85) 99909-8567 - (85) 99909-8567

Ordem de Serviço

OS #7015559610 (EM GARANTIA)

Técnico: FRANCISCO CASSIO

Data do agendamento: 03/07/2026

Situação: Em processo

Motivo: Falta peça no estoque

Defeito reclamado

418 - BARULHO

Defeito constatado

568 - QUEBRADO / TRINCADO

Laudo Técnico: cesto quebrado/trincado. trocar lãbe mecanismo cesto
suporte do cesto cunha camis polia

Produto

**LAVADORA ROUPA ELETRONICA 12 kg 220V
MAX**

SKU: CWH12888NA

Nº de série: 05535182

Versão de engenharia: 000

Cor: BRANCO

Voltagem: 220V 60HZ

Data da compra: 14/04/2026

Número da NF: 4175

Autorização

Responsável pelo atendimento:

Consumidor

Data / Hora: 04/07/2026 14:17:50



Após o diagnóstico, a Whirlpool deu início ao procedimento de fornecimento das peças necessárias ao reparo. Em 10/07/2026, o consumidor foi informado de que o atendimento permanecia em acompanhamento e de que as peças estavam em processo de faturamento. Em 15/07/2026, houve novo contato para comunicação da previsão de entrega dos componentes à assistência técnica.

Paralelamente, em 10/07/2026, foi registrada a Reclamação Geral nº 4001238798, por meio da qual o consumidor passou a requerer a substituição integral do equipamento. Em 16/07/2026, ao buscar informações acerca do laudo e do andamento do atendimento, foi esclarecido que a assistência aguardava a chegada das peças e que seria necessário permitir a realização do primeiro reparo para continuidade da tratativa.

Observações gerais		
21.07.2026	16:09:20	MELOM15
consumidora entrou em contato para informar que não aceita seguir com o processo de reparo e quer a troca do produto.		
Miller		
130855A		
N1 digital		
Observações gerais		
18.07.2026	17:45:57	ARAUJJ38
Consumidor entrou em contato solicitando informações sobre o laudo de diagnóstico do seu produto e quais as tratativas serão feitas para o reparo. Informei que a AT está aguardando a chegada das peças para dar continuidade ao reparo e informei que é necessário a troca das peças e que ele aceite o primeiro reparo para o setor da continuidade com a tratativa. Consumidor informa que sua garantia encerra dia 22/07 e que se até nessa data não houver reparo em seu produto irá entrar com meios judiciais. Informei que apenas a assistência pode lhe encaminhar o laudo com o diagnóstico do produto.		
Consumidor ciente.		

Posteriormente, em 21/07/2026, ficou registrado que o consumidor **não mais aceitava prosseguir com o processo de reparo**, passando a exigir diretamente a troca do produto em razão de sua insatisfação com o tempo de atendimento.

Assim, o histórico demonstra que a fabricante não permaneceu inerte nem recusou assistência. O equipamento foi avaliado, os componentes necessários foram identificados, as peças foram solicitadas e o procedimento de reparo estava em curso, não tendo sido concluído diante

Portanto, a demandante não se desincumbiu de comprovar os fatos alegados na inicial, ou seja, provar o fato constitutivo do direito alegado, limitando-se a atribuir culpa à demandada pelo desempenho do produto em questão.

Dessa forma, apenas com base nas alegações da parte demandante, seria imprudente reconhecer a responsabilidade da demandada, uma vez que é incerta a possibilidade de ilicitude em sua conduta, sendo condição indispensável a produção de provas pela demandante do suposto direito invocado.

Assim, inexistindo conteúdo probatório que permita a análise do mérito de forma favorável à parte demandante, a presente demanda deve ser julgada totalmente improcedente.

2.4. Não há restituição de valores ou troca do produto a ser feita pela Cia

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

A parte demandante 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 demandante 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.

Dessa forma, requer improcedente a restituição dos valores ou a troca do produto.

3. Pedidos

- ☒ 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 provimento. Termos em que pede deferimento.



Maracanaú – CE, 20 de agosto de 2026.

Catarina Bezerra Alves

OAB/PE 29.373



Contato para negociação
acordoswhp@queirozcavalcanti.adv