

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

Processo nº: 25.04.0564.001.00030-3

Whirlpool

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 **ANA CRISTINA COSTA DA SILVA CABRAL**, pelas razões que passa a expor.

1. Resumo da demanda

Alega a parte autora que, em 04/2024, adquiriu um geladeira Brastemp.

Prossegue relatando que o produto apresentou defeitos e, mesmo após acionar a assistência técnica diversas vezes, o problema não foi solucionado.

Face ao exposto, requereu a substituição do produto por outro, ou a restituição do valor pago.

No curso do presente, iremos demonstrar as razões pelas quais não se deve dar provimento à demanda.

O que será demonstrado é:

01 Não há provas de resistência administrativa

02 A ré disponibilizou todos os meios necessários para reparo do produto

03 A Cia. deve esgotar os meios administrativos antes de possível troca.

2. Mérito

2.1. 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 REExt. 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.

2.2. A Cia. comprova que, a todo momento, buscou a resolução administrativa

Inicialmente, faz-se necessário mostrar a realidade dos fatos narrados no requerimento inicial. 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, contudo, ficou impossibilitada em razão da desídia da própria parte autora.

Conforme é possível observar o primeiro chamado foi aberto no dia 06/05/2024, houve o agendamento da visita técnica para o dia 11/05/2024, no entanto, a parte autora solicitou novo agendamento:

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.

2.3. Não há troca do produto a ser feita pela Cia. contestante

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 pelo 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.

Ademais, a parte demandada 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 os danos materiais pleiteados.

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.



Recife/PE, 07 de maio de 2025.

Catarina B. Alves
Catarina Bezerra Alves
OAB/PE 29.373



Contato para negociação
acordoswhp@queirozcavalcanti.adv.br

BRASTEMP

ASSISTÊNCIA TÉCNICA AUTORIZADA

OS #7013639245

< Sumário

Central de Atendimento Brastemp

3003-0099 / 0800-970-0999

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

AV I (C) JEREISSATI II, 160 - A

Fone:

CNPJ: 07.211.104/0001-94

Ordem de Serviço

OS #7013639245 (EM GARANTIA)

Técnico: LEANDRO FERREIRA

Data do agendamento: 11/05/2024

Situação: Em processo

Motivo: Consumidor quer uma nova data

Defeito reclamado

956 - NAO REFRIGERA

Defeito constatado

956 - NAO REFRIGERA

Lauda Técnico: P.P, 2 SENSORES, PLACA POTÊNCIA. OBS: CLIENTE NÃO
ACEITA REPARO

Cliente

ANA CRISTINA COSTA DA SILVA CABRAL

CPF: 266.157.383-68

RUA 54, 539 - CASA - B. JEREISSATI II

Ref.: PX AO COLEGIO EDMILSON PINHEIRO - CEP:

61901-160 - MARACANAU - CE

thescokaris21@gmail.com

(85) 99911-4411

Produto

**REFRIGERADOR DOMEST 2PORTAS 462L 220V
PL**

SKU: BRM558KBNA

Nº de série: JE3548362

Versão de engenharia: 010

Cor: PLATINUM

Voltagem: 220V 60HZ

Data da compra: 07/04/2024

Número da NF: 2002305

Autorização

Responsável pelo atendimento:

Consumidor

Data / Hora: 11/05/2024 11:16:16

Houve novo agendamento para o dia 22/06/2024, com a execução do serviço:

BRASTEMP
ASSISTÊNCIA TÉCNICA AUTORIZADA

OS #7014064646

Central de Atendimento Brastemp

3003-0099 / 0800-970-0999
**SIAROM -TECH COMERCIO DE REFRIGERACAO E
SERVICOS LTDA**
AV I (C) JEREISSATI II, 160 - A
Fone:
CNPJ: 07.211.104/0001-94

Ordem de Serviço

OS #7014064646 (EM GARANTIA)
Técnico: LEANDRO FERREIRA
Data do agendamento: 21/10/2024
Situação: Em processo
Motivo: Produto/peça retirada oficina
Defeito reclamado
956 - NAO REFRIGERA

Defeito constatado

207 - CLIENTE NÃO ACEITA CONCERTO
956 - NAO REFRIGERA

Lauda Técnico: P.P/ APLICAR TESTE DE VAZAMENTO. ORIENTAÇÃO
HELP TEC. CLIENTE INFORMA QUE NÃO ACEITA MAIS REPAROS NO SEU
PRODUTO.

Cliente

ANA CRISTINA COSTA DA SILVA CABRAL
CPF: 266.157.383-68
RUA 54, 539 - CASA - B, JEREISSATI II
Ref.: PX AO COLEGIO EDMILSON PINHEIRO - CEP:
61901-160 - MARACANAU - CE
thescokaris21@gmail.com
(85) 99911-4411

Produto

**REFRIGERADOR DOMEST 2PORTAS 462L 220V
PL**
SKU: BRM558KBNA
Nº de série: JE3548362
Versão de engenharia: 010
Cor: PLATINUM
Voltagem: 220V 60HZ
Data da compra: 07/04/2024
Número da NF: 2002305

Autorização

Responsável pelo atendimento:
Consumidor
Data / Hora: 22/10/2024 15:13:25

BRASTEMP
ASSISTÊNCIA TÉCNICA AUTORIZADA

OS #7014368034

Central de Atendimento Brastemp

3003-0099 / 0800-970-0999
**SIAROM -TECH COMERCIO DE REFRIGERACAO E
SERVICOS LTDA**
AV I (C) JEREISSATI II, 160 - A
Fone:
CNPJ: 07.211.104/0001-94

Ordem de Serviço

OS #7014368034 (EM GARANTIA)
Técnico: LEANDRO FERREIRA
Data do agendamento: 24/03/2025
Situação: Em processo
Motivo: Consumidor não aceita reparo
Defeito reclamado
956 - NAO REFRIGERA

Defeito constatado

956 - NAO REFRIGERA
Laudo Técnico: Cliente não aceita mais reparos e nem permite ter
acesso ao produto. 5082868306 protocolo help tec

Cliente

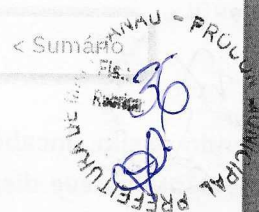
ANA CRISTINA COSTA DA SILVA CABRAL
CPF: 266.157.383-68
RUA 54, 539 - CASA - B, JEREISSATI II
Ref.: PX AO COLEGIO EDMILSON PINHEIRO - CEP:
61901-160 - MARACANAU - CE
thescokaris21@gmail.com
(85) 99911-4411

Produto

**REFRIGERADOR DOMEST 2PORTAS 462L 220V
PL**
SKU: BRM558KBNA
Nº de série: JE3548362
Versão de engenharia: 010
Cor: PLATINUM
Voltagem: 220V 60HZ
Data da compra: 07/04/2024
Número da NF: 2002305

Autorização

Responsável pelo atendimento:
Consumidor
Data / Hora: 25/03/2025 09:45:37



Restou claro que a demandada sempre se disponibilizou a atender os chamados da parte demandante com toda a presteza necessária, e o produto permaneceu sem os devidos reparos inicialmente devido à obstáculos criados pela própria demandante, portanto, é incabível responsabilizar o fabricante neste caso.

“APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. VEÍCULO AUTOMOTOR. VÍCIO DO PRODUTO. PRETENSÃO ARTICULADA PELO CONSUMIDOR OBJETIVANDO A SUBSTITUIÇÃO DO VEÍCULO OU A RESTITUIÇÃO DO PREÇO BEM COMO RESSARCIMENTO DOS DANOS MATERIAS E MORAIS QUE ENTENDE TER EXPERIMENTADO. [...]

FALHA DO SERVIÇO NÃO CONFIGURADA E TAMPOUCO COMPROVADA A RECUSA NO REPARO DO VÍCIO APONTADO. IMPROCEDÊNCIA DO PEDIDO INICIAL QUE SE IMPÕE. PRECEDENTE. PROVIMENTO DO RECURSO DAS RÉS, RESTANDO PREJUDICADO O QUE INTERPOSTO FOI PELA PARTE AUTORA.

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