

## AO INSTITUTO ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR DO ESPÍRITO SANTO - PROCON/ES

Avenida Jerônimo Monteiro, 935  
Centro – Vitória/ES  
CEP 29010-003

**REF.: Recall Preventivo – Lava e Seca Hisense 5Q  
Comunicado de Recall nº 08084.007740/2025-62 – SENACON**

Prezados(as) Senhores(as),

A **HISENSE GORENJE DO BRASIL IMPORTAÇÃO E COMÉRCIO DE ELETRODOMÉSTICO LTDA.** (“HISENSE”), pessoa jurídica de direito privado, regularmente inscrita no CNPJ/MF sob nº 16.538.529/0001-01, com sede na Avenida Dr. Chucri Zaidan, nº 1.649, Torre A, 20º Andar, Conjuntos 201 e 202, CEP 04711-130, Vila São Francisco, São Paulo/SP, vem, por meio desta Notificação, informar que está iniciando um procedimento preventivo de recall relacionado ao produto Lava e Seca Hisense 5Q, modelos WD5Q1342BW1 e WD5Q1342BT1, pertencentes aos lotes W85BH e W85BJ (110V), conforme Comunicado de Recall nº 08084.007740/2025-62, protocolado junto à Secretaria Nacional do Consumidor – SENACON.

Identificamos uma possibilidade remota de falha operacional na estrutura interna do cesto, e embora o índice de ocorrência seja extremamente baixo (0,05%), estamos atuando de forma proativa, priorizando a segurança, a satisfação e o respeito aos consumidores, em total alinhamento com o Código de Defesa do Consumidor.

### Produtos Envolvidos

- **Produto:** Lava e Seca Hisense 5Q
- **Modelos:** WD5Q1342BW1 e WD5Q1342BT1
- **Tensão:** 110V
- **Lotes:** W85BH e W85BJ

### Medidas Adotadas pela Hisense

Para garantir total transparência e segurança, a Hisense está adotando as seguintes ações:



- Suspensão imediata da comercialização dos produtos dos lotes envolvidos;
- Comunicação direta e individual aos consumidores já identificados;
- Realização de inspeção gratuita do produto, e o ressarcimento integral do valor pago pelo consumidor, caso constatado qualquer indício de risco à segurança ou integridade do equipamento;
- Divulgação ampla do recall em seus canais oficiais;
- Disponibilização de canais exclusivos para atendimento aos consumidores.

### **Orientação aos Consumidores**

Os consumidores que possuam os modelos indicados serão orientados a não utilizar o produto até a realização da inspeção, devendo entrar em contato com os canais oficiais da Hisense para agendamento gratuito de inspeção.

### **Canais Oficiais de Atendimento – Recall**

- **Site:** <https://www.hisense.com.br/recall>
- **E-mail:** [recall@hisense.com.br](mailto:recall@hisense.com.br)
- **WhatsApp:** (11) 98990-8945
- **SAC:** 0800 000 1454

### **Relacionamento com Órgãos de Defesa do Consumidor**

A Hisense permanece totalmente à disposição do presente órgão de defesa do consumidor para esclarecimentos adicionais e acompanhamento do procedimento, reforçando seu compromisso com:

- Transparência nas informações;
- Atendimento ágil e eficiente aos consumidores;
- Cooperação integral com os órgãos de defesa do consumidor.

Para assuntos administrativos ou jurídicos relacionados a este recall, indicamos como representante o escritório **Santos e Santana Advogados**, pelo e-mail:

**[hisense.recall@santosesantana.com.br](mailto:hisense.recall@santosesantana.com.br)**

Agradecemos a atenção e colocamo-nos à disposição para quaisquer esclarecimentos adicionais.

Cordialmente,

**Equipe Hisense Brasil**



#### INFORMAÇÕES DO DOCUMENTO

Documento capturado em 06/04/2026 11:58:58 (HORÁRIO DE BRASÍLIA - UTC-3)  
por JOHNATAN GINO KLITZKE (ASSISTENTE ADMINISTRATIVO - MGS - GERAT - PROCON - GOVES)  
Valor Legal: CÓPIA SIMPLES | Natureza: DOCUMENTO NATO-DIGITAL

A disponibilidade do documento pode ser conferida pelo link: <https://e-docs.es.gov.br/d/2026-QD1PZ4>