

AO PROCON - DEPARTAMENTO DE DEFESA DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR DE Maracanaú /
CE

Reclamação: 2601056400100006302,2601056400100006301

Id.: 30887074

Reclamante: ROMARIO DA SILVA SANTOS

GRUPO MIDEA CARRIER DO BRASIL, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ nº 09.115.657/0001-79, com sede na Rodovia BR 101, Km 114, nº 2050, sala 13 – Bairro Salseiros – CEP: 88311-600 – Itajaí – SC, vem, por seus procuradores devidamente constituídos conforme instrumento anexo, respeitosamente à presença de Vossa Senhoria, em atenção ao procedimento em epígrafe, expor e requerer o que segue:

1 – DA RECLAMAÇÃO

Trata-se de reclamação na qual o consumidor relata intercorrência de refrigeração em aparelho de **ar-condicionado Midea**, adquirido em março de 2025, no valor de R\$ 2.788,33.

Alega que o referido aparelho passou a apresentar defeito de refrigeração, e ao acionar a empresa recebeu a informação de que a garantia não era mais válida pelo fato da instalação ter sido feita por técnico não autorizado.

A consumidora informa que nunca recebeu a informação sobre a

necessidade de instalação por técnico autorizado, requerendo o conserto do aparelho ou a restituição.

2 - DA REALIDADE DOS FATOS

Inicialmente, cumpre informar que em momento algum a **MIDEA INDUSTRIA E COMERCIO DO BRASIL LTDA.** deixa de prestar informações claras e precisas ao consumidor, em que pese sua total atenção para resolução do caso. Para melhor entendimento, seguem os fatos em ordem cronológica.

O produto foi adquirido em **31/03/2025**, conforme informações constantes no histórico de atendimento. Em **28/11/2025**, sob protocolo **BRSR2511042292**, o próprio consumidor informou que o aparelho de ar-condicionado foi **instalado por terceiros**, declarando ciência de que a garantia legal é de **03 (três) meses**.

Posteriormente, em **29/12/2025**, sob protocolo **BRSR2512046088**, o consumidor entrou em contato relatando que o produto não estaria refrigerando adequadamente. Na ocasião, foi esclarecido que, conforme as condições expressas no manual do produto, a instalação realizada por técnico não credenciado implica a **inviabilidade da garantia contratual**, especialmente considerando que a data de emissão do produto é **28/03/2025**. O consumidor informou possuir garantia estendida junto à revenda, motivo pelo qual foi corretamente orientado a dar continuidade ao atendimento diretamente com o estabelecimento comercial.

Em **30/12/2025**, sob protocolo **BRSR2512048505**, o consumidor reiterou que a instalação foi realizada por terceiros, sendo novamente informado acerca das condições de garantia previstas no manual do produto e orientado a buscar a revenda para eventual acionamento de garantia estendida. O atendimento foi encerrado sem continuidade por motivo alheio à Reclamada.

Ressalte-se que as condições de garantia são amplamente disponibilizadas ao consumidor por meio do manual do produto, não havendo qualquer omissão de informação

por parte da fabricante.

A condução do caso demonstra atuação proativa da **MIDEA**, com atendimento integral das reclamações iniciais e adoção de solução definitiva alinhada à vontade do consumidor, em conformidade com o art. 18, § 1º, II, do CDC. Inexiste, portanto, falha na prestação de garantia ou atraso culposos, mas sim processo em curso para conclusão amigável.

3 - DA PROPOSTA DE RESOLUÇÃO

Diante do histórico apresentado, ofertamos a realização imediata de reparo, com prioridade, via assistência técnica autorizada, agendando visita técnica em até 7 dias úteis.

Caso o vício não seja sanado em 30 dias, o/a Reclamante poderá optar por substituição do produto por modelo equivalente, restituição integral ou abatimento proporcional, nos termos do art. 18, §1º, do CDC.

Caso o/a reclamante tenha interesse na proposta, orienta-se contatar o e-mail mideapgadvogados.com.br ou canais oficiais da MIDEA para agendamento imediato, apresentado o nome completo, número da reclamação e nota fiscal do produto.

5 – DAS CONSIDERAÇÕES FINAIS

Portanto, não havendo qualquer indício de ilícito perpetrado pela Reclamada, requer o arquivamento da presente reclamação como **ATENDIDA**, ou, em última análise, como NÃO FUNDAMENTADA, sem a aplicação de qualquer multa pecuniária à ora peticionária.

No mais, a título de esclarecimentos, não há o que se falar em falta de assistência, tendo em vista que todas as informações podem ser devidamente prestadas em casos de dúvidas, tendo a disposição, todos os canais de atendimento e suporte ao

consumidor, bem como pelo site:

<https://www.midea.com/br/contato>

 Telefones de Atendimento

Central de Atendimento ao Cliente (SAC)

- Capitais e regiões metropolitanas: **3003-1005** [Midea](#)
- Demais localidades: **0800-648-1005** [Midea](#)
- WhatsApp (geral/atendimento): **(11) 3003-1005** [Midea](#)

 O atendimento funciona geralmente **de segunda a sexta das 08h às 20h e aos sábados das 08h às 14h.** [Midea](#)

E-mail geral de serviço/contato:

- contato@mideacarrier.com.br — utilizado para contato geral e serviços. [Midea](#)
- sac@mideado brasil.com.br — encontrado em algumas listagens de contato de assistência. atendimentoaoconsumidor.com.br

 A Midea também possui um canal específico de proteção de dados e comunicação formal:

- dpo@mideacarrier.com (para assuntos relacionados à privacidade e proteção de dados). [Midea Brasil](#)

Por fim, a empresa se coloca à disposição para prestar eventuais informações complementares que este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor entender necessárias.

Barueri, 03/02/2026.

Atenciosamente,

MIDEA INDUSTRIA E COMERCIO DO BRASIL LTDA.