

PROCESSO F.A Nº: 26.01.0564.001.00007-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora MARIA DA CONCEIÇÃO MOUZINHO DOS SANTOS em face do fornecedor MIDEA DO BRASIL, através da qual expõe que adquiriu máquina de lavar Midea (NF nº 780474) em 25/02/2025, a qual, após pouco mais de um mês de uso, passou a apresentar erro “E1”, deixando de encher água e emitindo ruídos no tambor, tornando-se imprópria ao uso. Afirma inexistir problema de pressão de água no imóvel, afastando causa externa. Sustenta que a assistência técnica não realizou testes adequados e atribuiu indevidamente o defeito a baixa pressão, orientando a aquisição de bomba, sem solucionar o vício, que permanece até o momento. Diante dos fatos narrados, a consumidora solicitou a restituição integral do valor pago pelo produto.

Após análise dos autos, constatou-se que a empresa reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação, da instauração do processo administrativo, da apresentação de defesa e da designação de audiência de conciliação entre as partes. Contudo, conforme se extrai do Termo de Audiência de Conciliação, às fls. 23 dos autos, o fornecedor apresentou proposta de acordo, a realização de uma nova visita técnica para confirmação do diagnóstico. Caso seja identificada divergência técnica, serão disponibilizadas as alternativas de troca do produto ou restituição do valor pago, conforme aplicável. Sendo constatado defeito de fabricação, o produto será reparado no prazo legal de até 30(trinta) dias. Durante a audiência, a consumidora manifestou-se de forma expressa, declarando estar de acordo com a proposta de acordo apresentada pela parte reclamada.

Tendo em vista que o fornecedor atendeu integralmente a solicitação da consumidora, ao apresentar proposta de acordo consistente na realização de nova visita técnica para reparo do produto, conclui-se a caracterização da reclamação como **FUNDAMENTADA ATENDIDA**, faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.
Maracanaú-CE, 12 de fevereiro de 2026.

KARLYANE BARROS DA SILVA
Setor Jurídico
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o fornecedor atendeu a solicitação da consumidora, apresentando proposta de acordo em audiência conforme consta no Termo de Audiência de Conciliação, às fls. 23, a qual foi devidamente aceita pela parte autora, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para arquivamento da presente reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 12 de fevereiro de 2026.


DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú

AO PROCON

Reclamação nº 2601056400100007301

GRUPO MIDEA-CARRIER DO BRASIL, pessoa jurídica, inscrita no CNPJ/MF nº 10.948.651/0001-61, com sede à Rua Berto Cirio, Nº 51 – São Luis – CEP: 92.420-030– Canoas – RS, vem respeitosamente a presença de Vossa Exclência, por seus advogados já devidamente constituídos, nos autos da Reclamação proposta por **MARIA DA CONCEIÇÃO MOUZINHO DOS SANTOS**, informar que o cumprimento do acordo firmado.

01/06/2026 - Maracanaú

ORDEM DE SERVIÇO	
	
<p>Detalhes do Consumidor: Nome do Consumidor: MARIA DA CONCEIÇÃO MOUZINHO DOS SANTOS Endereço: RUA 126,90, TIMBO, MARACANAÚ - CE Telefone: (11) 55 85981521756 (2) 55</p>	
<p>Dados do Serviço: Ordem de Serviço: 89W0260519836 Data de Abertura: 2026-05-22 Atendido por: INFOSERVICE Data de Agendamento:</p>	
Dados do Produto	
<p>Modelo: MAS12W130A/VR2P105 Número de Série: Data de Compra: 2025-07-29 Local de Compra: Tipo de Atendimento: in Warranty Data de Expiração: 2027-07-28 Garantia Especial:</p>	<p>Sintoma: Resumo/Acessórios: REPARO - TRATA-SE DE CASO JURÍDICO: O técnico deverá realizar o reparo do produto. Ao término do atendimento a OS assinada, deverá ser anexada no</p>
Dados do Reparo	
<p>Verificação e Defeito: TROCA DE VALVULA</p>	<p>Descrição de Reparo:</p>
Informações de Peças	
Informações de Cobrança	
<p>Mão de Obra: Custos de Peças: Outros:</p>	<p>Descrição:</p>
<p>Confirmação do Consumidor: Eu confirmo que o atendimento citado acima foi realizado no local. Assinatura do Consumidor: Data: 01/06/2026</p>	
<p>Assinatura do Técnico: Data: 01/06/2026</p>	

Nestes termos, requer o arquivamento da presente reclamação.

Termos que,

Pede deferimento.

São Paulo, 11 de Junho de 2026

GRUPO MIDEA-CARRIER DO BRASIL

PROCESSO Nº 26.01.0564.001.00007-301

CERTIDÃO

Certifico, para os devidos fins, que, em 11 de junho de 2026, o fornecedor **GRUPO MIDEA CARRIER DO BRASIL.**, inscrito no CNPJ nº 10.948.651/0001-61, protocolou, por meio eletrônico (e-mail), documentação comprobatória nos autos do processo em epígrafe, informando o cumprimento do acordo firmado entre as partes.

O referido é verdade, e dou fé.

Maracanaú, 11 de junho de 2026.

Documento assinado digitalmente
gov.br ANTONIO ANDSON DO NASCIMENTO MELO
Data: 11/06/2026 13:24:39-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Antonio Andson do Nascimento Melo
Agente Administrativo – Mat. 27446