

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

Reclamação: 26.05.0564.001.00058-3

Id.: 31060533

Reclamante: JOSÉ MARIA COSTA SOUSA

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**

Em síntese, o Reclamante aduz que adquiriu uma máquina de lavar em 07/04/2024 e alega que, no início de 2026, o produto passou a apresentar defeito na função de centrifugação; afirma que contatou a assistência técnica autorizada e enviou vídeos e fotos do equipamento, que houve visita técnica em 26/02/2026, mas que, após esse atendimento, tentou manter contato com a fornecedora MIDEA INDUSTRIA E

COMERCIO DO BRASIL sem obter retorno ou solução, tendo gerado alguns protocolos sem desfecho.

2. DA PROPOSTA DE RESOLUÇÃO

Diante do histórico apresentado, não obstante a ausência de fundamentação legal para deferimento do pedido da consumidora, e visando prestigiar os princípios da economia processual, celeridade e satisfação do consumidor, a **MIDEA INDUSTRIA E COMERCIO DO BRASIL LTDA.**, em caráter excepcional e sem reconhecimento de qualquer irregularidade, apresenta a seguinte **PROPOSTA DE ACORDO**:

- **Opção 1:** Substituição do produto atual por outro equivalente/de mesma espécie e características, com retirada do atual e entrega do novo sem custo adicional, preservando integral garantia do novo equipamento, em prazo de até 30 dias.
- **Opção 2:** Reembolso integral do valor pago pelo produto, mediante devolução do equipamento, em até 30 dias.

Caso a parte consumidora tenha interesse na proposta, orienta-se contatar o whatsapp (11) 9.4485-0941, apresentando:

- Nome completo:
- Número da reclamação junto ao Procon:
- Comprovante de endereço:
- Nota fiscal:
- RG/CPF:
- Data de Nascimento:

Caso o item esteja indisponível em estoque para realizar a troca, seguiremos imediatamente com a restituição do valor pago.

Para agilizar esse processo, caso seja necessário, por gentileza preencha os dados abaixo:

- Banco:

- Agência:
- Conta (com dígito):
- Tipo de Conta:
- Chave PIX (se houver)

3. DAS CONSIDERAÇÕES FINAIS

Portanto, não havendo qualquer indício de ilícito perpetuado 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, 03/06/2026.

Atenciosamente,

MIDEA INDUSTRIA E COMERCIO DO BRASIL LTDA.

ECLARAÇÃO DE AQUIESCÊNCIA COM PROPOSTA DE ACORDO DO FABRICANTE MIDEA CARRIER

SPRINGER CARRIER LTDA, inscrita no CNPJ/MF sob nº 10.948.651/0001-61, com sede na Rua Berto Círio, nº 521, Bairro São Luís, Canoas/RS, CEP 92.420-030, neste ato representada por seu procurador infra-assinado, doravante denominada "MIDEA CARRIER" ou "FABRICANTE".

JOSÉ MARIA COSTA SOUSA inscrito no CPF/MF sob o nº CPF 242.113.623-72 nascido em __ 25/01/1965 residente e domiciliado no Latitude: -3.8715467, Longitude: -38.6139996 __, na qualidade de **PARTE CONSUMIDORA**, resolvem, de comum acordo, firmar o presente **INSTRUMENTO PARTICULAR DE TRANSAÇÃO**, estabelecendo o quanto se segue:

As partes, na forma autorizada pelo Código de Defesa do Consumidor, celebram a presente TRANSAÇÃO a fim de compor as divergências surgidas no âmbito do processo administrativo conduzido pelo PROCON, visando à solução amigável da reclamação nº 26.05.0564.001.00058-3.

A MIDEA CARRIER, objetivando solução amigável e composição da presente demanda, sem assunção de responsabilidade ou criação de precedente, compromete-se a efetuar a devolução do valor pago, qual seja, R\$ 3.899,90 no prazo de 20 dias úteis. O pagamento será efetuado por meio dos dados bancários abaixo informados, devidamente confirmados pela **parte consumidora**.

Banco: Banco Inter

Agência 3880

Conta CORRENTE 000928661805-6

A superveniência de impossibilidade de efetivação da transferência bancária em virtude de informações bancárias incorretas ou incompletas fornecidas pela parte consumidora não acarretará qualquer ônus ou penalidade à Reclamada, obrigando-se esta a realizar o depósito no prazo estipulado, contado a partir da data do correto fornecimento dos dados bancários pelo consumidor.

O aparelho_

LAVA E SECA MF200 11KG TITANIO 220V

atualmente em posse da **PARTE CONSUMIDORA** passa a ser de propriedade da **MIDEA CARRIER**, ficando autorizada a retirada do produto acima descrito, pela empresa autorizada por parte da MIDEA CARRIER, mediante contato prévio para agendamento. A não devolução do produto após o recebimento do crédito caracterizará crime de apropriação indébita, previsto no artigo 168 do Código Penal Brasileiro.

Na hipótese de insucesso da coleta por ausência, recusa ou inviabilização imputável à PARTE CONSUMIDORA em **2 (duas)** tentativas, a PARTE CONSUMIDORA deverá, no prazo de **10 (dez) dias** contados da última tentativa, **entregar o produto em assistência técnica/autorizada indicada** pela MIDEA CARRIER **ou adotar a logística reversa que lhe for informada**, sob pena de restituir integralmente o valor recebido, corrigido monetariamente, sem prejuízo das medidas cabíveis.

A **PARTE CONSUMIDORA** declara que firma o presente termo sem nenhuma espécie de vício de consentimento, tais como coação, erro, dolo, simulação ou fraude, estando ciente e de acordo com todas as suas cláusulas.

Uma vez cumpridas integralmente as obrigações assumidas pela MIDEA CARRIER neste instrumento, a **PARTE CONSUMIDORA** concede ao grupo MIDEA CARRIER (Springer Carrier Ltda, com sede na Rua Berto Círio, nº 521, Canoas/RS, inscrita no CNPJ/MF sob nº10.948.651/0001-61, Climazon Industrial Ltda, com sede à Avenida To.rquato Tapajós, nº7.937, Lote B, Bairro Tarumã, Manaus/AM, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 04.222.931/0001-95 e Midea do Brasil – Ar Condicionado Ltda, com sede na Rua Hans Dieter Schmidt, nº 2.745, bloco 02, Bairro Zona Industrial Norte, Joinville/SC, inscrita sob o nº de CNPJ/MF09.115.657/0001-79) e aos parceiros comerciais envolvidos na comercialização do produto

objeto deste acordo (incluindo revendedores e varejistas, estejam ou não indicados neste procedimento administrativo), plena, geral e total quitação quanto a quaisquer valores, direitos, pretensões e indenizações, de qualquer natureza, relacionados aos fatos e ao(s) produto(s) descritos na reclamação objeto deste acordo, nada mais tendo a reclamar, em juízo ou fora dele, a qualquer título e a qualquer tempo, servindo o presente como declaração final e irrevogável de aquiescência e quitação.

A presente concordância com a proposta de acordo da **MIDEA CARRIER** não desobriga a **PARTE CONSUMIDORA** de qualquer obrigação de cumprimento do pagamento, financiamento, consórcio ou outro modelo de aquisição do(s) produto(s) ora objeto deste acordo junto àqueles com quem tenha efetuado a compra do bem e/ou adquirido crédito para tanto, de modo que tais obrigações, se existentes, serão cumpridas de acordo com os termos em que foram constituídas, e não serão afetadas pelo presente termo.

As partes comprometem-se a tratar todas as informações deste instrumento em caráter de estrita confidencialidade, agindo com diligência para evitar sua divulgação verbal ou escrita, ou permitir a qualquer terceiro o acesso, seja por ação ou omissão, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, revelar, reproduzir, utilizar ou deles dar conhecimento a terceiros estranhos às Partes.

Por ser verdade, firmo o presente.

Barueri, 12 de Junho de 2026

JOSÉ MARIA COSTA SOUSA