

RECEBEMOS DE WEBCONTINENTAL LTDA OS PRODUTOS E/OU SERVIÇOS CONSTANTES DA NOTA FISCAL ELETRÔNICA INDICADA ABAIXO.
EMIÇÃO: 01/04/2025 VALOR TOTAL: R\$ 5.452,27 DESTINATÁRIO: JEFERSSON OLIVEIRA - RUA JOSE FERREIRA DA COSTA, 637 PAJUCARA
MARACANAU-CE

NF-e

Nº. 000.698.006
Série 004

DATA DE RECEBIMENTO

IDENTIFICAÇÃO E ASSINATURA DO RECEBEDOR

IDENTIFICAÇÃO DO EMITENTE

WEBCONTINENTAL LTDA

AV MARIO GURGEL, 5527
SAO FRANCISCO - 29145-409
CARIACICA - ES Fone/Fax: 5130251463

DANFE
Documento Auxiliar da Nota
Fiscal Eletrônica

0 - ENTRADA
1 - SAÍDA

1

Nº. 000.698.006
Série 004
Folha 1/1



CHAVE DE ACESSO

3225 0408 5841 1600 0550 5500 4000 6980 0619 5005 5156

Consulta de autenticidade no portal nacional da NF-e
www.nfe.fazenda.gov.br/portal ou no site da Sefaz Autorizadora

PROTOCOLO DE AUTORIZAÇÃO DE USO

232250043667594 - 01/04/2025 10:16:06

NATUREZA DA OPERAÇÃO

VENDA MERC. RECEB. TERC. DESTINADA A NAO CONTRIBUINTE

INSCRIÇÃO ESTADUAL

083126260

INSCRIÇÃO MUNICIPAL

INSCRIÇÃO ESTADUAL DO SUBST. TRIBUT.

070896640

CNPJ

08.584.116/0005-50

DESTINATÁRIO / REMETENTE

NOME / RAZÃO SOCIAL

JEFERSSON OLIVEIRA

ENDEREÇO

RUA JOSE FERREIRA DA COSTA, 637

MUNICÍPIO

MARACANAU

BAIRRO / DISTRITO

PAJUCARA

CEP

61932-430

UF FONE / FAX

CE

85985590879

INSCRIÇÃO ESTADUAL

DATA DA EMISSÃO

01/04/2025

DATA DA SAÍDA/ENTRADA

HORA DA SAÍDA/ENTRADA

FATURA / DUPLICATA

Num. 001

Venc. 01/05/2025

Valor R\$ 5.452,27

CÁLCULO DO IMPOSTO

BASE DE CÁLC. DO ICMS	VALOR DO ICMS	BASE DE CÁLC. ICMS S.T.	VALOR DO ICMS SUBST.	V. IMP. IMPORTAÇÃO	V. ICMS UF REMET.	V. FCP UF DEST.	VALOR DO PIS	V. TOTAL PRODUTOS
5.452,27	654,27	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	79,17	5.098,00
VALOR DO FRETE	VALOR DO SEGURO	DESCONTO	OUTRAS DESPESAS	VALOR TOTAL IPI	V. ICMS UF DEST.	V. TOT. TRIB.	VALOR DA COFINS	V. TOTAL DA NOTA
354,27	0,00	0,00	0,00	0,00	436,18	0,00	364,65	5.452,27

TRANSPORTADOR / VOLUMES TRANSPORTADOS

NOME / RAZÃO SOCIAL

TNT MERCURIO CARGAS E ENCOMENDAS EXPRESS

ENDEREÇO

AV SERTORIO 6500

QUANTIDADE

ESPECIE

DIVERSOS

FRETE

0-Por conta do Rem

CÓDIGO ANTT

PLACA DO VEÍCULO

UF

CNPJ / CPF

95.591.723/0002-08

MUNICÍPIO

PORTO ALEGRE

UF

INSCRIÇÃO ESTADUAL

0962072311

NUMERAÇÃO

PESO BRUTO

63,400

PESO LÍQUIDO

54,600

DADOS DOS PRODUTOS / SERVIÇOS

CÓDIGO PRODUTO	DESCRIÇÃO DO PRODUTO / SERVIÇO	NCM/SH	O/CST	CEFP	UN	QUANT	VALOR UNIT	VALOR TOTAL	VALOR DESC	B.CÁLC ICMS	VALOR ICMS	VALOR IPI	ALIQ. ICMS	ALIQ. IPI
010101007111212211	AR COND SPLIT HW SPRINGER MIDEA XTREME SAVE AI CONNECT 12000 BTU FR INVERTER 220V EVAP (42AGVCJ12M5) 42AGVCJ12M5 pICMSUFDest=20,00% pICMSInterPart=100,00% VICMSUFDest=130,85	84159010	400	6108	UN	2,0000	764,7000	1.529,40	0,00	1.635,68	196,28		12,00	
010101007111212221	AR COND SPLIT HW SPRINGER MIDEA XTREME SAVE AI CONNECT 12000 BTU FR INVERTER 220V COND (38AGVCJ12M5) 38AGVCJ12M5 pICMSUFDest=20,00% pICMSInterPart=100,00% VICMSUFDest=305,33	84159020	400	6108	UN	2,0000	1.784,3000	3.568,60	0,00	3.816,59	457,99		12,00	

DADOS ADICIONAIS

INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

Inf. Contribuinte: Nome Destinatário: # Telefones Cliente: (85) 985590879 # PEDIDO REALIZADO EM 01-04-2025 AS 09:40:10 Pedido de Venda: 810769 Condicao de Pagamento: 999-NEGOCIADO Forma de Pagamento: MKP - MARKET PLACE Pedido Site: D001218576343 NOTA FISCAL DE TRANSFERENCIA DE BENS E MERCADORIAS NAO SUJEITAS A INCIDENCIA DE ICMS DE QUE TRATA A ADC 49 EMITIDA DE FORMA A OPERACIONALIZAR A TRANSFERENCIA DE CREDITOS DE ICMS #####0.46###
#####276.39##### Valor do ICMS relativo ao Fundo de Combate a Pobreza - FCP da UF de destino: R\$ 0. Valor do ICMS Interestadual para a UF de destino: R\$ 436,18. Valor do ICMS Interestadual para a UF do remetente: R\$ 0.
Email do Destinatário: xml@mtbrasil.com.br
Inf. fisco: MD-5-94DBB831B0F3C67A412EAC4010EC561F A aceitacao desta mercadoria implica autorizacao do cliente/consumidor a empresa vendedora para obter a restituicao de quaisquer tributos incidentes nesta operacao, inclusive do ICMS DIFAL incidente nesta venda, nos termos do art. 166 do CTN.

RESERVADO AO FISCO

Mensagem privada - Empresa

Olá Jefersson, como vai?

Reiteramos que não estamos nos negando a realizar o ressarcimento. O valor pago pelo produto será integralmente restituído, monetariamente atualizado, conforme previsto no Artigo 18 do Código de Defesa do Consumidor.

Contudo, é importante esclarecer que o ressarcimento se refere exclusivamente ao produto adquirido. Serviços adicionais, como a instalação, não estão incluídos na política de ressarcimento, uma vez que não fazem parte do contrato de compra e venda do bem, mas sim de uma prestação de serviço independente, contratada diretamente pelo consumidor.

A exigência de instalação por técnicos autorizados tem como objetivo preservar a garantia e assegurar a correta utilização do equipamento, mas não implica que o custo da instalação seja ressarcido pela fabricante. Essa prática está em conformidade com as normas internas e com a legislação vigente, que prevê a restituição do valor do bem defeituoso, sem estender a cobertura a serviços complementares.

Diante da sua negativa em aceitar o ressarcimento nos termos previstos, informamos que o processo de ressarcimento será encerrado.

Informamos que seu atendimento está sendo conduzido por meio do Reclame Aqui, canal oficial de relacionamento utilizado para registro e acompanhamento das demandas.

Caso opte por abrir processo ou dar continuidade à solicitação por outros meios formais, como órgãos de defesa do consumidor ou instâncias judiciais, o atendimento realizado via Reclame Aqui será encerrado, visto que se tratam de canais distintos e independentes.

Ressaltamos que permanecemos à disposição para cumprir integralmente nossas obrigações legais, dentro dos limites da garantia e da política de atendimento da

ressarcimento será encerrado.

Informamos que seu atendimento está sendo conduzido por meio do Reclame Aqui, canal oficial de relacionamento utilizado para registro e acompanhamento das demandas.

Caso opte por abrir processo ou dar continuidade à solicitação por outros meios formais, como órgãos de defesa do consumidor ou instâncias judiciais, o atendimento realizado via Reclame Aqui será encerrado, visto que se tratam de canais distintos e independentes.

Ressaltamos que permanecemos à disposição para cumprir integralmente nossas obrigações legais, dentro dos limites da garantia e da política de atendimento da empresa.

Atenciosamente,

Quezia Alexandrino

Analista do Reclame Aqui – MIDEA CARRIER

08/01/26 às 12:22

QUEZIA

Responder

B **I** **U** 😊 📎

enviar



- Pedido #OM-06166-00004897

Pago

Código da compra

OM-06166-00004897

Data

08/04/2025

Quantidade

2

ACESSAR DADOS DO SERVIÇO

NÃO HÁ MAIS COMPRAS

AGENDAR VIA WHATSAPP



NOVO SERVIÇO





Parabéns, você recebeu o seu Service Card Midea!

Parabéns

Código de acesso



pagamento, para pagamentos via boleto ou cartão de crédito.



R\$ 629,00

[MAIS INFORMAÇÕES](#)

Compartilhe seu Service Card Midea



ACESSE SEU SERVICE CARD



CARTÃO INSTALAÇÃO

R\$ 629,00



ReclameAQUI

Ar condicionado Midea com defeito persistente e demora na solução

Protocolo de atendimento: #93214728

Mensagem privada - Empresa

Olá Jefersson, boa tarde!
Como vai?

Meu nome é Quezia, e faço parte do time do Reclame Aqui da Midea e sou responsável por sua reclamação.

Lamentamos profundamente pelo ocorrido. Essa não é a experiência que desejamos oferecer aos nossos clientes e estamos tomando todas as providências para que a situação seja resolvida com a máxima agilidade.

Conforme a política de garantia do fabricante e o Código de Defesa do Consumidor (CDC, art. 18), a empresa é responsável pelo acionamento da garantia e pela execução dos reparos necessários para defeitos de fabricação dentro do período estabelecido. A legislação determina que, antes da substituição integral, deve ser oportunizado o reparo pela assistência autorizada. A troca imediata somente ocorre em caso de descumprimento do prazo legal ou impossibilidade técnica de reparo.

Em caso de substituição, o CDC assegura que esta deve ser por produto da mesma espécie e em perfeitas condições de uso. O transporte e manuseio seguem protocolos da assistência, e marcas superficiais não comprometem o desempenho nem caracterizam vício de

substituição dentro do período estabelecido. A legislação determina que, antes da substituição integral, deve ser oportunizado o reparo pela assistência autorizada. A troca imediata somente ocorre em caso de descumprimento do prazo legal ou impossibilidade técnica de reparo.

Em caso de substituição, o CDC assegura que esta deve ser por produto da mesma espécie e em perfeitas condições de uso. O transporte e manuseio seguem protocolos da assistência, e marcas superficiais não comprometem o desempenho nem caracterizam vício de qualidade.

O produto permanece coberto pela garantia contratual e legal, assegurando que qualquer vício seja corrigido sem custo ao consumidor.

Sendo assim, é necessário que o reparo seja efetuado. Caso o produto continue apresentando falha após o procedimento, poderemos seguir com a tratativa de troca ou ressarcimento, conforme sua decisão.

Você receberá a avaliação relacionada a esta solicitação. No entanto, para que eu possa continuar acompanhando o caso, é necessário que ele permaneça em aberto. Portanto, peço que você só realize a avaliação ao final de todo o processo de tratamento da manifestação, a fim de evitar o encerramento do protocolo.

Caso tenha dúvidas ou necessite de informações adicionais, estou à disposição para auxiliar.

Agradeço a sua colaboração! 💙

Atenciosamente,

Quezia Alexandrino

Analista do Reclame Aqui – MIDEA CARRIER

19/12/25 às 09:36

QUEZIA

Mensagem privada - Empresa

adicionais, estou a disposição para auxiliar.

Agradeço a sua colaboração! 

Atenciosamente,

Quezia Alexandrino

Analista do Reclame Aqui – MIDEA CARRIER

19/12/25 às 09:36

QUEZIA

Mensagem privada - Empresa

Olá Jefersson, boa tarde!

Conforme histórico de atendimento, a garantia foi acionada por meio da ordem de serviço BRW0251107897, datada de 13/11/2025. De acordo com o Código de Defesa do Consumidor (CDC), o prazo para conclusão do procedimento referente à garantia era até 13/12/2025. Porém, devido a demora na entrega da peça, seguiremos com a tratativa conforme estima o art.18 do CDC.

Segundo o artigo 18 do Código de Defesa do Consumidor (CDC), há um prazo de 30 dias para a correção do defeito identificado. Caso o serviço não seja concluído dentro desse período, o fabricante pode atuar conforme o parágrafo primeiro do referido artigo, garantindo a continuidade do atendimento em garantia mediante análise para possível troca do produto, ou ressarcimento do valor pago, respeitando os prazos estabelecidos.

O processo de análise para troca está em andamento através do protocolo BRSR2511016961. Inicialmente, estou aguardando a aprovação da troca e a verificação da disponibilidade do item em nosso estoque. Assim que houver a confirmação, daremos sequência com o envio do produto substituto.

Sigo acompanhando todas as etapas para garantir a resolução adequada do caso dentro dos prazos estabelecidos. Caso tenha dúvidas ou necessite de

houver a confirmação, daremos sequência com o envio do produto substituto.

Sigo acompanhando todas as etapas para garantir a resolução adequada do caso dentro dos prazos estabelecidos. Caso tenha dúvidas ou necessite de informações adicionais, estou à disposição para auxiliar.

Atenciosamente,

Quezia Alexandrino

Analista do Reclame Aqui – MIDEA CARRIER

24/12/25 às 12:53

QUEZIA

Mensagem privada – Empresa

Olá Jefersson, boa tarde!

Jefersson devido a indisponibilidade do Ar-Condicionado Split Inverter 12.000 BTUs Midea Xtreme Save AI Connect (Frio) para troca, seguiremos com o ressarcimento dos valores.

Estou tentando entrar em contato pelo número 85 9 8559-0879, porém as chamadas estão sendo direcionadas para a caixa postal. Ressalto que este número pode ser identificado como SPAM.

Atenciosamente,

Quezia Alexandrino

Analista do Reclame Aqui – MIDEA CARRIER

29/12/25 às 14:51

QUEZIA

Mensagem privada – Consumidor

olá, gostaria que entrassem em contato via whatsapp desse mesmo número citado anteriormente, (85)98559-0879, o google bloqueia automaticamente números

Analista do Reclame Aqui – MIDEA CARRIER

29/12/25 às 14:51

QUEZIA

Mensagem privada – Consumidor

olá, gostaria que entrassem em contato via whatsapp desse mesmo número citado anteriormente, (85)98559-0879, o google bloqueia automaticamente números desconhecidos ou suspeita de spam.

29/12/25 às 20:04

jefersson

Mensagem privada – Empresa

Olá Jefersson, boa tarde!

Jefersson, estou tentando contato pelo número (85) 9 8559-0879, porém as chamadas estão sendo direcionadas para a caixa postal e, por meio do WhatsApp, não obtive retorno.

Caso opte pelo ressarcimento, o valor será conforme acordado e você poderá dar início ao procedimento.

Atenciosamente,

Quezia Alexandrino

Analista do Reclame Aqui – MIDEA CARRIER

31/12/25 às 15:03

QUEZIA

Mensagem privada – Consumidor

boa tarde, liguei, mandei menssagem para o sac da midea mas eles não tem acesso a setor de trocas e nem resarcimento para tratar do assunto, so conseguem visualizar o chamado em aberto, o whatsapp continua

Quezia Alexandrino

Analista do Reclame Aqui – MIDEA CARRIER

31/12/25 às 15:03

QUEZIA

Mensagem privada – Consumidor

boa tarde, liguei, mandei mensagem para o sac da midea mas eles não tem acesso a setor de trocas e nem resarcimento para tratar do assunto, so conseguem visualizar o chamado em aberto, o whatsapp continua funcionando normal, porém não recebi nenhuma mensagem sobre o assunto por lá.

SOLICITO O RESSARCIMENTO DO VALOR INTEGRAL CONFORME DA NOTA FISCAL+ VALOR DA INSTALAÇÃO FEITA PELA COM CARTÃO BLUE CARD MIDEA.

O PAGAMENTO PODERÁ SER FEITO VIA TED OU PIX EM MINHA CONTA CORRENTE, POIS O CARTÃO DE CRÉDITO UTILIZADO NO ATO DA COMPRA E DE PARENTE MEU, E NÃO TENHO MAIS CONTATO COM O MESMO, POIS ESTÁ MORANDO EM OUTRO ESTADO.

02/01/26 às 15:45

jefersson

Mensagem privada – Empresa

Olá jefersson, boa tarde!

13/11/2025. De acordo com o Código de Defesa do Consumidor (CDC), o prazo para conclusão do procedimento referente à garantia era até 13/12/2025. Porém, devido a falta de produto em estoque, seguiremos com a tratativa conforme estima o art.18 do CDC.

Segundo o artigo 18 do Código de Defesa do Consumidor (CDC), há um prazo de 30 dias para a correção do defeito

MORANDO EM OUTRO ESTADO.

02/01/26 às 15:45

jefersson

Mensagem privada - Empresa

Olá jefersson, boa tarde!

13/11/2025. De acordo com o Código de Defesa do Consumidor (CDC), o prazo para conclusão do procedimento referente à garantia era até 13/12/2025. Porém, devido a falta de produto em estoque, seguiremos com a tratativa conforme estima o art.18 do CDC.

Segundo o artigo 18 do Código de Defesa do Consumidor (CDC), há um prazo de 30 dias para a correção do defeito identificado. Caso o serviço não seja concluído dentro desse período, o fabricante pode atuar conforme o parágrafo primeiro do referido artigo, garantindo a continuidade do atendimento em garantia mediante análise para possível troca do produto, ou ressarcimento do valor pago, respeitando os prazos estabelecidos.

O processo de análise para troca está em andamento através do protocolo BRSR2511016961. Inicialmente, estou aguardando a aprovação do ressarcimento, assim que tiver atualizações te informarei.

Sigo acompanhando todas as etapas para garantir a resolução adequada do caso dentro dos prazos estabelecidos. Caso tenha dúvidas ou necessite de informações adicionais, estou à disposição para auxiliar.

Atenciosamente,

Quezia Alexandrino

Analista do Reclame Aqui – MIDEA CARRIER

02/01/26 às 16:03

02/01/26 às 16:03

QUEZIA

Mensagem privada - Consumidor

PARA RESSARCIMENTO EM TED:

BANCO DO BRASIL CONTA CORRENTE

NOME: JEFERSSON OLIVEIRA FERNANDES

CPF: 069.630.393-05

AGÊNCIA: 3302-2

CONTA: 56761-2

PARA RESSARCIMENTO EM PIX:

CHAVE ALEATÓRIA, MESMO NOME E BANCO ACIMA DE
MINHA CONTA POUPANÇA

4032c0dc-6fc8-4f34-8ba0-1554fa7ed122

02/01/26 às 16:04

jefersson

Mensagem privada - Empresa

Olá Jefersson, boa tarde!

Jefersson, o valor será enviado somente após a aprovação da equipe e a conclusão dos demais procedimentos necessários. Assim que houver atualização, entrarei em contato por meio deste canal para lhe informar.

Atenciosamente,

Quezia Alexandrino

Analista do Reclame Aqui – MIDEA CARRIER

02/01/26 às 16:06

QUEZIA

Atenciosamente,

Quezia Alexandrino

Analista do Reclame Aqui – MIDEA CARRIER

02/01/26 às 16:06

QUEZIA

Mensagem privada – Empresa

Olá Jefersson, como vai?

A solicitação de ressarcimento foi aprovado, dessa forma, para seguir com a tratativa peço que encaminhe em anexo os documentos abaixo:

- NOTA FISCAL DO PRODUTO;
- RG e CPF ou CNH;
- Comprovante bancário contendo o nome do banco, nome do titular, número da agência bancária e número da CONTA CORRENTE (PESSOA FÍSICA (sem outros dados adicionais, por questão de segurança).

Sugerimos print da tela do internet banking ou cabeçalho de um extrato bancário.

** Não serão aceitos documentos apenas descritos no corpo do e-mail.

** Não realizamos pagamento para os bancos: NEXT e ITI.

Assim que me enviar os documentos, encaminharei o termo para você assinar.

Sigo a disposição e aguardo seu retorno!

Atenciosamente,

Quezia Alexandrino

Analista do Reclame Aqui – MIDEA CARRIER

06/01/26 às 10:54

QUEZIA

Analista do Reclame Aqui – MIDEA CARRIER

06/01/26 às 10:54

QUEZIA

Mensagem privada – Consumidor

JÁ MANDEI ANTERIORMENTE OS DADOS DA CONTA, ESTOU MANDANDO NOVAMENTE EM IMAGENS, E POR DIGITAÇÃO PARA CONFIRMAÇÃO DOS DADOS.

BANCO DO BRASIL

TED

JEFERSSON OLIVEIRA FERNANDES

CPF:069.630.393-05

AGÊNCIA: 3302-2 CONTA CORREENT: 56761-2

PARA PIX:

BANCO DO BRASIL

JEFERSSON OLIVEIRA FERNANDES

CHAVE PIX: 4032c0dc-6fc8-4f34-8ba0-1554fa7ed122



Imagem_01.jpg



Imagem_02.jpg



Imagem_03.jpg



Documento_01.pdf



Imagem_04.jpg



Imagem_05.jpg

06/01/26 às 21:16

jefersson

Mensagem privada – Empresa

Olá Jefersson, como vai?

06/01/26 às 21:16

jefersson

Mensagem privada - Empresa

Olá Jefersson, como vai?

Jefersson, encaminho em anexo o termo de ressarcimento. Peço que verifique se os dados estão corretos e me retorne com o documento assinado.

Atenciosamente,

Quezia Alexandrino

Analista do Reclame Aqui - MIDEA CARRIER

JEFERSSON
OLIVEIRA
FERNANDES-



Termo de
Ressarcimento
de Valores e
Retirada de
Equipamento
PF.pdf

07/01/26 às 09:14

QUEZIA

Mensagem privada - Consumidor

sobre esse termo de ressarcimento,

vai ser removido as duas unidades?

como fica o valor de ressarcimento das instalações?
precisam estar no termo também!

07/01/26 às 12:10

jefersson

Mensagem privada - Consumidor

Prezados,

Com o intuito de viabilizar a composição amigável e finalizar a controvérsia de forma definitiva, solicitamos a gentileza a inclusão do valor pago pela instalação dos ar-condicionados (R\$ 1.258,00) "Um mil duzentos e

jefersson

Mensagem privada - Consumidor

Prezados,

Com o intuito de viabilizar a composição amigável e finalizar a controvérsia de forma definitiva, solicitamos a gentileza a inclusão do valor pago pela instalação dos ar-condicionados (R\$ 1.258,00) "Um mil duzentos e cinquenta e oito reais", pagos no dia 08/04/2025 sobre o CPF: 069.630.393-05 de JEFERSSON OLIVEIRA FERNANDES, número do pedido de: #0M-06166-00004897. no termo de acordo.

Ressaltamos que a presente proposta visa evitar o ajuizamento de demanda judicial, o que naturalmente acarretaria custas processuais, honorários advocatícios e o risco de eventual condenação em danos, resultando em um prejuízo significativamente maior para a empresa.

Acreditamos que a inclusão do referido valor atende aos princípios da razoabilidade e economia processual, permitindo o encerramento célere e consensual da questão.

Ficamos no aguardo da manifestação para que possamos concluir o acordo.



Imagem_01.jpg



Imagem_02.jpg

07/01/26 às 12:25

jefersson

Mensagem privada - Empresa

Olá Jefersson, como vai?

Jefersson, serão retiradas as duas unidades. No processo de ressarcimento, será encaminhado apenas o valor referente ao produto, não incluindo serviços adicionais.

Atenciosamente,

Quezia Alexandrino

jefersson

Mensagem privada - Empresa

Olá Jefersson, como vai?

Jefersson, serão retiradas as duas unidades. No processo de ressarcimento, será encaminhado apenas o valor referente ao produto, não incluindo serviços adicionais.

Atenciosamente,

Quezia Alexandrino

Analista do Reclame Aqui - MIDEA CARRIER

07/01/26 às 12:26

QUEZIA

Mensagem privada - Consumidor

O serviço de instalação foi contratado através da plataforma oficial da fabricante [https://www.blueservicebrasil.com.br], conforme código de serviço [Pedido #0M-06166-00004897 COM O VALOR DE R\$1.258,00 "UM MIL DUZENTOS E CINQUENTA E OITO REAIS" PAGOS DIA 08/04/2025.

Segundo o Art. 18 do CDC, o fornecedor deve reparar o vício e arcar com as perdas e danos. Uma vez que o produto apresenta defeito e a INSTALAÇÃO SE TORNOU INÚTIL POR FALHA DE FABRICAÇÃO, EXIJO O REEMBOLSO TOTAL DO VALOR PAGO PELO SERVIÇO REGISTRADO EM SEU SISTEMA JUNTO AO TERMO DE RESSARCIMENTO, A recusa em reconhecer um serviço vendido em seu próprio portal configura má-fé e prática abusiva.

07/01/26 às 13:03

jefersson

Mensagem privada - Empresa

07/01/26 às 13:03

jefersson

Mensagem privada - Empresa

Olá Jefersson, como vai?

Em relação à sua solicitação, esclareço que o serviço de instalação contratado por meio da plataforma oficial da fabricante foi devidamente executado e concluído, conforme pedido nº OM-06166-00004897, pago em 08/04/2025.

O vício identificado está relacionado exclusivamente ao produto, e não ao serviço de instalação. Conforme dispõe o artigo 18 do Código de Defesa do Consumidor (CDC), a obrigação do fornecedor é reparar o vício ou substituir o produto, garantindo ao consumidor a devida reparação. Dessa forma, a responsabilidade recai sobre o produto, não sobre serviços já prestados e concluídos sem falha.

Diante da demora no reparo, iniciei o processo de troca do produto, medida que atende ao previsto no CDC e assegura ao consumidor a solução adequada. Contudo, em razão da indisponibilidade do mesmo modelo atualmente adquirido, foi iniciado o procedimento de ressarcimento do valor correspondente ao produto, conforme termo já encaminhado, não incluindo serviços adicionais que foram efetivamente prestados.

Portanto, não há fundamento para o reembolso do valor da instalação, uma vez que o serviço foi corretamente realizado e não apresentou vício. Reitero que não houve má-fé ou prática abusiva, mas sim o cumprimento das obrigações legais e contratuais, com a adoção das medidas necessárias para garantir os direitos do consumidor.

Atenciosamente,

Quezia Alexandrino

Analista do Reclame Aqui – MIDEA CARRIER

07/01/26 às 13:13

QUEZIA

Mensagem privada – Consumidor

Prezados,

Tenho ciência de que, nos termos do Código de Defesa do Consumidor, a obrigação legal em casos de vício do produto se limita, em regra, à substituição ou ao reembolso do valor pago, providência que está sendo adotada por esta empresa, em cumprimento à legislação.

Todavia, o presente contato tem por finalidade buscar uma solução amigável, evitando a judicialização da controvérsia.

Esclareço que a quantia relativa à instalação dos aparelhos de ar-condicionado não se confunde com pedido de ressarcimento do produto, mas sim com indenização por dano material, consistente em prejuízo financeiro efetivamente suportado pelo consumidor. Tal dano decorre diretamente do vício apresentado pelo produto, estando presente o nexo causal entre o defeito do equipamento e o prejuízo com a instalação, a qual se tornou inútil em razão da impossibilidade de utilização dos aparelhos.

Caso fosse ajuizada ação judicial, além do valor do produto, seriam pleiteados e potencialmente suportados por esta empresa: custas processuais, honorários advocatícios, honorários sucumbenciais, atualização monetária, juros legais, bem como indenização por danos morais e danos materiais, incluindo os custos de instalação ora mencionados.

Considerando que estou optando pela via consensual e que os equipamentos não serão mais utilizados, solicito, de forma amigável, que seja analisada a viabilidade de indenização dos valores despendidos com a instalação, como forma de composição integral do prejuízo suportado.

A presente proposta visa exclusivamente à composição