

PROTOCOLO AUDIENCIA DAS 09H - 26.08.0564.001.00043-3

De : Rute Dávila <rutefilmdavi1@gmail.com>

qua., 16 de set. de 2026 09:03

Assunto : PROTOCOLO AUDIENCIA DAS 09H - 26.08.0564.001.00043-3

 2 anexos

Para : protocolo_procon <protocolo_procon@maracanau.ce.gov.br>

Bom dia, prezados!

Segue em anexo defesa e carta de preposição.

 **CARTA DE PREPOSIÇÃO - MIDEA.pdf**
156 KB

 **Contestação - ESCLARECIMENTOS - ANTONIA KATIA LIMA ALVES.pdf**
331 KB

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

Reclamação: 26.08.0564.001.00043-3

Id.: 31160257

Reclamante: ANTONIA KATIA LIMA ALVES

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, trata-se do Termo de Notificação – Carta Eletrônica, referente ao Número de Atendimento 2608056400100043301, lavrado pelo PROCON Municipal de Maracanaú/CE, em favor da Reclamante ANTONIA KATIA LIMA ALVES, CPF 028.480.363-46, em face de MIDEA INDUSTRIA E COMERCIO DO BRASIL, CNPJ 43.546.362/0001-95. A Reclamante aduz que adquiriu uma lavadora da marca Midea em 05/03/2026 e que, após cerca de 03 meses de uso, o produto passou a apresentar

defeitos consistentes na ausência de centrifugação e no rasgamento das roupas. Afirma que o equipamento já foi submetido a 02 atendimentos técnicos, nos quais teriam sido realizadas apenas substituições de peças, sem solução definitiva do problema, tendo sido emitidas as ordens de serviço nº BRSR2607010860, BRSR260658871 e BRW0260621485. Diante das sucessivas tentativas de reparo sem êxito, buscou a intermediação do PROCON de Maracanaú para solução do conflito. Como fundamento fático, a Reclamante sustenta a persistência do vício do produto apesar das intervenções técnicas; como fundamento legal, o PROCON informa que, com base na Lei Municipal nº 2.084/2013, no §1º do art. 33 do Decreto 2.181/97 e no art. 26, I, do Código de Defesa do Consumidor, requer resposta eletrônica por escrito no prazo de 10 dias corridos, ou, na impossibilidade de atendimento, manifestação eletrônica acerca da negativa, sob pena de instauração de processo administrativo, eventual inclusão do nome do fornecedor nos Cadastros Municipal, Estadual e Federal de Reclamação Fundamentada, nos termos do art. 44 do CDC, e apuração de possível crime de desobediência, conforme arts. 55 e 56 do CDC e art. 330 do Código Penal. O pedido formulado pela Reclamante é a restituição do valor pago pela lavadora, sem indicação de quantia específica no documento. O valor total da causa não foi informado no termo.

Neste sentido, requer a restituição do valor pago pela lavadora, bem como o encaminhamento de resposta eletrônica por escrito ao PROCON Municipal de Maracanaú/CE, ou, se inviável, a negativa formal no prazo assinalado.

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 **GRUPO MIDEA CARRIER DO BRASIL**, em caráter excepcional e sem reconhecimento de qualquer irregularidade, apresenta a seguinte **PROPOSTA DE ACORDO**:

Ofertamos a realização de visita técnica especializada, para análise do equipamento e reparo.

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:
- Endereço Completo:
- Nota fiscal:

3. 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>

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, 9 de Setembro de 2026

Atenciosamente,

GRUPO MIDEA CARRIER DO BRASIL