

AO DIRETOR DO PROCON - DEPARTAMENTO DE DEFESA DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR.

Reclamação: **26.01.0564.001.00025-3**

Reclamante: **JEFERSSON OLIVEIRA FERNANDES**

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 sua reclamação, o consumidor informou ter adquirido o produto: **UNIDADE EVAPORADORA 12K CO MIDHIGH**, informou ainda que apresentou vícios.

Diante do exposto, requer esclarecimentos.

2 - DA REALIDADE DOS FATOS

Inicialmente, cumpre informar que em momento algum a **MIDEA** deixa de prestar informações claras e precisas ao consumidor, em que pese sua total atenção para resolução do caso.

Para melhor entendimento do caso, vamos seguir em ordem cronológica dos fatos.

As OS nº 68977443 e 68977445 referem-se apenas à instalação realizada em 14/04/2025 pelo posto Imperial Tec, posteriormente auditadas por improdutividade e finalizadas. O consumidor informou ruído em uma das unidades após a instalação.

A OS nº 69352260, aberta em 26/05/2025, trata de ruído anormal. Houve solicitação de peça, que permaneceu em trânsito sem atualização, e a ordem consta como finalizada, sem registro de conclusão do reparo.

A OS nº BRWO251107897 envolve vazamento e falha de resfriamento.

A assistência indicou troca da serpentina, porém o consumidor solicitou troca integral da evaporadora e ressarcimento, incluindo valores de instalação, mantendo a demanda pendente.

3 - DA PROPOSTA DE RESOLUÇÃO

Diante do exposto, mediante assinatura de Termo de Acordo entre as partes, a **ofertamos a troca do produto com brinde** ou a **restituição do valor** do equipamento, além do reembolso dos custos de instalação mediante apresentação de nota fiscal.

Para a conclusão da oferta aceita será concluída no prazo máximo **de 30 dias corridos**, mediante assinatura de Termo de Acordo entre as partes.

4 - DA EFETICAÇÃO DA PROPOSTA DE ACORDO

Caso a parte Reclamante tenha interesse na proposta informada, orientamos que apresente o aceite para o e-mail mideapg@pgadvogados.com.br, informando no e-mail:

- 1) Nome completo
- 2) Número da reclamação junto ao Procon
- 3) Apresentando ainda cópia do RG ou CNH; e cópia da nota fiscal
- 4) Informar qual das opções foi aceita do acordo, em caso de restituição informar todos os dados bancários

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, 16 de janeiro de 2026.

Atenciosamente, (ASM)

MIDEA INDUSTRIA E COMERCIO DO BRASIL LTDA.