

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

Reclamação: 26.04.0564.001.00051-3

Id.: 30976986

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**

Relata o consumidor que adquiriu uma máquina de lavar, conforme Nota Fiscal nº 2002513, em 07/04/2024. Informa que, no início do ano de 2026, o produto passou a apresentar defeito na função de centrifugação.

Afirma que entrou em contato com a assistência técnica autorizada, ocasião em que lhe foi solicitado o envio de vídeos e fotos do equipamento. Posteriormente, no dia 26/02/2026, foi realizada visita técnica, sendo gerada a Ordem de Serviço nº BRWO260209002.

Alega que, após esse atendimento, tentou manter contato com a empresa, gerando alguns protocolos, porém sem obter retorno ou solução para o problema apresentado. Diante da ausência de resolução, buscou este órgão de defesa do consumidor para intermediação da demanda.

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, 08 de maio de 2026

Atenciosamente,

MIDEA INDUSTRIA E COMERCIO DO BRASIL LTDA.