

PROCESSO F.A Nº: 2605056400100058301

RECLAMANTE: JOSE MARIA COSTA SOUSA **CPF:** 242.113.623-72

RECLAMADA: MIDEA INDUSTRIA E COMERCIO DO BRASIL **CNPJ:** 43.546.362/0001-95

DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor JOSE MARIA COSTA SOUSA em face do fornecedor MIDEA INDUSTRIA E COMERCIO DO BRASIL, através da qual expõe adquiriu uma máquina de lavar no ano de 2024 e que, no início de 2026, o produto passou a apresentar vício na função de centrifugação. Afirmar ter acionado a assistência técnica autorizada, contudo, o defeito não foi solucionado. Sustenta, ainda, que realizou diversas tentativas de contato com a empresa, porém não obteve resposta ou solução para a demanda. Diante dos fatos narrados, requer o consumidor a substituição do produto.

Após análise dos autos, constatou-se que a empresa reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação, da instauração do processo administrativo, da apresentação de defesa e da designação de audiência de conciliação entre as partes. Conforme se extrai do Termo de Audiência de Conciliação, às fls. 20 dos autos, o fornecedor esclareceu que procederá à restituição da quantia de R\$ 3.899,90 reais, correspondente ao valor pago pela máquina de lavar no prazo de até 20 dias úteis. Facultada a palavra ao consumidor, manifestou-se de forma expressa, declarando estar de acordo com os esclarecimentos prestado pela parte reclamada e nada tem mais a requerer.

Tendo em vista que o fornecedor atendeu integralmente a solicitação do consumidor, ao apresentar esclarecimentos acerca da devolução do valor pago, conclui-se a caracterização da reclamação como **FUNDAMENTADA ATENDIDA**, faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 03 de julho de 2026.

SAMARA THEREZA REBOUÇAS FRAGA

Estagiária
Setor Jurídico
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que a empresa fornecedora atendeu a solicitação do consumidor, apresentando esclarecimentos em audiência conforme consta no Termo de Audiência de Conciliação, às fls. 20, a qual foi devidamente aceita pela parte autora, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para arquivamento da presente reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 03 de julho de 2026.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS

**Diretora Executiva
Procon Maracanaú**