

ILUSTRÍSSIMO SENHOR DIRETOR DO PROCON DE MARACANAÚ - CE

1

Processo F.A. N° 2504056400100041301

MIDEA DO BRASIL AR CONDICIONADO LTDA, pessoa jurídica, inscrita no CNPJ/MF n° 09.115.657/0001-79, com sede à Rodovia BR 101, Km 114, n° 2050, sala 13 – Bairro Salseiros – CEP: 88311-600 – Itajaí – SC, por seu advogado que esta subscreve, vem à presença de Vossa Senhoria, nos autos da reclamação acima mencionada, realizada por **ALIVITA COMERCIO DE REFEIÇÕES COLETIVAS LTDA** junto a este Órgão, apresentar a sua DEFESA, pelas razões de fato e de direito a seguir demonstradas:

I – BREVE SÍNTESE DOS FATOS

Em sua reclamação, o consumidor alega ter adquirido um ar condicionado da reclamada, o qual apresentou vício.

Por este motivo, foi acionada a assistência técnica, no entanto, até o momento o problema não foi resolvido.

Diante do exposto, requer a troca do produto.

II - DA REALIDADE FÁTICA.

De início, deve-se ressaltar que a atuação da reclamada não encontra qualquer ilicitude, estando, em total consonância com a legislação que acoberta a matéria, respeitando, ainda, os ditames do Código de Defesa do Consumidor.

Em atenção ao pleito do consumidor, a reclamada, após análise, informa que localizou em nome deste, a aquisição do equipamento abaixo especificado:

- UNIDADE CONDENSADORA 18K FR 38TVCI18S5 na data de 30 de setembro de 2024.

O consumidor aduz que necessita de o suporte técnico, pois seu produto não estava mais funcionando.

A parte reclamante acionou o SAC em 22 de janeiro de 2025 relatando falhas no funcionamento do produto, oportunidade em que fora providenciada abertura da ordem de serviço de nº 68304714.

Após análise técnica foi constatado defeito no compressor e falhas no trocador de calor e placa eletrônica e embora tenham sido realizadas substituições dos componentes.

O consumidor sinalizou o SAC, que o equipamento continuou a apresentar falhas no funcionamento.

III - PROPOSTA DE ACORDO

Visando dirimir o ocorrido e ainda atender o pleito do consumidor, a reclamada propõe neste ato as seguintes propostas de acordo:

1. A troca do produto, pelo mesmo modelo ou similar + um item de cortesia – Chaleira modelo EKA20X1 - 110 ou EKA20X2 – 220 - <https://www.mideastore.com.br/chaleira-eletrica-inox-midea-1-7-lou>; ainda
2. A restituição dos valores devidamente atualizado, mediante devolução do bem.

Não tendo o produto disponível, a reclamada realizará a restituição de valores devidamente atualizado, mediante devolução do bem.

Em caso de aceite, a reclamada solicita que seja providenciada as seguintes documentações:

- Cópia do RG ou CPF;
- Cópia da nota fiscal.
- Dados bancários (para restituição)

Para envio de tais documentos, o consumidor poderá enviar através do e-mail respostas.mideacarrier@ddllaw.com.br.

IV – DO PEDIDO

Sendo assim, esperamos ter prestado os esclarecimentos solicitados pelo consumidor, permanecendo à inteira disposição para sanar eventuais dúvidas remanescentes, sempre no intento de colaborar com a situação evidenciada pelos consumidores.

Desta forma, não havendo mais nada a ser exigido, requer seja a presente reclamação considerada como atendida, sendo esta arquivada, sem qualquer ônus à reclamada, tendo em vista que atendeu à solicitação do cliente em todo o quanto possível, em total atendimento a Lei Federal nº 8.078/90.

Por fim a reclamada solicita que a reclamação seja arquivada nos termos do Artigo 39, Parágrafo único do Decreto Nº 2.181/1997.

Termos em que,

Pede deferimento.

Maracanaú, 14 de maio de 2025.


CARLOS EDUARDO COIMBRA DONEGATTI
OAB/SP n.º 290.089