

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

Reclamação: **26.01.0564.001.00007-3**

Reclamante: **MARIA DA CONCEIÇÃO MOUZINHO DOS SANTOS**

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: **LAVADORA TOP LOAD BRANCA 13KG AGITADOR**, 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.

A demanda refere-se a uma lavadora adquirida em 07/08/2025.

Em 03/09/2025, o consumidor acionou o SAC informando que o produto não estava recebendo entrada de água, ocasião em que foi aberta a Ordem de Serviço BRWO250904337.

Na visita técnica realizada em 06/09/2025, constatou-se que a torneira do local apresentava fluxo de água insuficiente para o correto funcionamento dos ciclos, sendo o consumidor devidamente orientado quanto ao uso adequado e à necessidade de ajuste do ponto de água.

A OS foi finalizada, não havendo novos acionamentos posteriores.

Na reclamação apresentada, o consumidor menciona a ocorrência do erro E1, o qual, conforme o manual do produto, está relacionado a problemas no abastecimento de água durante a lavagem, diagnóstico compatível com o constatado na visita técnica.

3 - DA PROPOSTA DE RESOLUÇÃO

Ainda assim, visando esclarecer definitivamente a demanda, **ofertamos a realização de nova visita técnica para confirmação do diagnóstico.**

Caso seja identificada divergência técnica, serão disponibilizadas as alternativas de **troca do produto ou restituição do valor pago**, conforme aplicável.

Sendo constatado defeito de fabricação, o **produto será reparado no prazo legal de até 30 (trinta) dias**, conforme dispõe o art. 18 do Código de Defesa do Consumidor.

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

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 petionária.

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, 15 de janeiro de 2026.

Atenciosamente,

MIDEA INDUSTRIA E COMERCIO DO BRASIL LTDA.