

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

Reclamação: 26010564001000753

Id.: 30891503

Reclamante: MARIA TAMARA DA CUNHA MAXIMIANO

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:

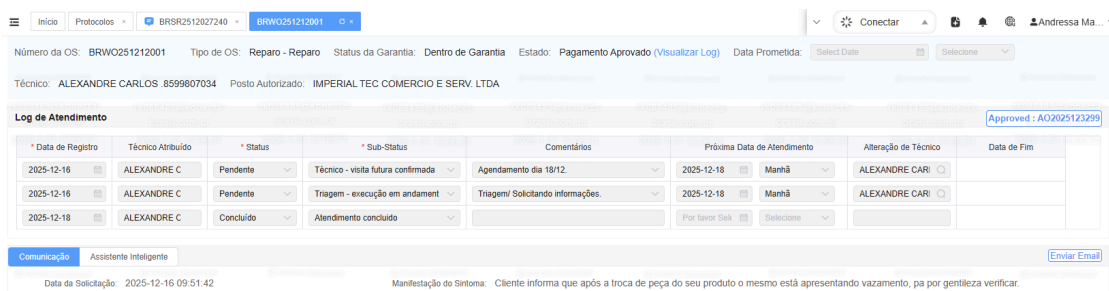
1 – DA RECLAMAÇÃO

A consumidora relata que adquiriu um refrigerador em **04/08/2023**, que teria apresentado falha de refrigeração em **maio de 2025**, ocasião em que houve substituição do compressor. Posteriormente, informa o surgimento de vazamento de água e, mais adiante, paralisação total do equipamento, pleiteando a **troca do produto ou restituição integral do valor pago**.

2 - DA REALIDADE DOS FATOS

Inicialmente, cumpre informar que em momento algum a **MIDEA INDUSTRIA E COMERCIO DO BRASIL LTDA.** deixa de prestar informações claras e precisas ao consumidor, em que pese sua total atenção para resolução do caso. Para melhor entendimento, seguem os fatos em ordem cronológica.

Em **12/05/2025**, já **fora da garantia total**, foi aberta a Ordem de Serviço nº **69249104**, quando o posto autorizado **Imperial Tec Comércio e Serviços Ltda.** identificou falha no motor e no compressor. O reparo foi concluído em **20/05/2025**, com o equipamento em pleno funcionamento, utilizando-se peças disponíveis no estoque da própria assistência, permanecendo apenas a regularização logística interna das peças substituídas. Ressalta-se que **a Ordem de Serviço foi devidamente finalizada**, sem registro técnico de vício remanescente ou mau funcionamento à época.



The screenshot displays a web-based service order management system. At the top, there's a navigation bar with 'Início', 'Protocolos', and a search bar containing 'BRWO251212001'. Below this, a header section provides key information: 'Número da OS: BRWO251212001', 'Tipo de OS: Reparo - Reparo', 'Status da Garantia: Dentro de Garantia', 'Estado: Pagamento Aprovado (Visualizar Log)', and 'Data Prometida: Select Date'. The 'Técnico' is listed as 'ALEXANDRE CARLOS 8599807034' and the 'Posto Autorizado' is 'IMPERIAL TEC COMERCIO E SERV. LTDA'. A 'Log de Atendimento' table shows three entries for dates 2025-12-16 and 2025-12-18, with statuses like 'Pendente', 'Técnico - vista futura confirmada', and 'Concluído'. A 'Comunicação' section at the bottom shows a message from the client dated 2025-12-16.

* Data de Registro	Técnico Atribuído	* Status	* Sub-Status	Comentários	Próxima Data de Atendimento	Alteração de Técnico	Data de Fim
2025-12-16	ALEXANDRE C	Pendente	Técnico - vista futura confirmada	Agendamento dia 18/12	2025-12-18 Manhã	ALEXANDRE CARI	
2025-12-16	ALEXANDRE C	Pendente	Triagem - execução em andamento	Triagem/ Solicitando informações.	2025-12-18 Manhã	ALEXANDRE CARI	
2025-12-18	ALEXANDRE C	Concluído	Atendimento concluído		Por favor não		

Somente em **novembro de 2025**, a consumidora voltou a acionar a assistência, relatando vazamento e nova falha de refrigeração. Na análise técnica realizada sob a OS **BRWO251114559**, foi identificado **microvazamento no pré-condensador**, componente **não coberto pela garantia vigente**, uma vez que **não integra o sistema do compressor**. Diante disso, foi corretamente ofertado **orçamento particular**, nos termos do manual e das condições contratuais.

Ainda assim, e **em caráter absolutamente excepcional**, a Reclamada autorizou **aprovação especial** para realização de **soldagem e recarga de gás**, mesmo sem obrigação legal ou contratual, concluindo a OS em **18/12/2025**.

Menu: Início | Protocolos | BRW0260110777 | BRW0260110777 | Conectar | Andressa Ma...

Número da OS: BRW0260110777 | Tipo de OS: Reparo - Reparo | Status da Garantia: Dentro de Garantia | Estado: Pagamento Aprovado (Visualizar Log) | Data Prometida: 2026-01-15 | Manhã

Técnico: ALEXANDRE CARLOS 8599807034 | Posto Autorizado: IMPERIAL TEC COMERCIO E SERV. LTDA

Log de Atendimento Approved: AO2026012876

* Data de Registro	Técnico Atribuído	* Status	* Sub-Status	Comentários	Próxima Data de Atendimento	Alteração de Técnico	Data de Fim
2026-01-14	ALEXANDRE C	Pendente	Triagem - execução em andament	Selezione	2026-01-16 Manhã	ALEXANDRE CARI	
2026-01-14	ALEXANDRE C	Pendente	Técnico - visita futura confirmada	Selezione	2026-01-16 Manhã	ALEXANDRE CARI	
2026-01-14	ALEXANDRE C	Pendente	Peça - pendência de entrega	Triagem/Solicitação de peça	2026-01-16 Manhã	ALEXANDRE CARI	
2026-01-14	ALEXANDRE C	Concluído	Atendimento concluído		Por favor Sele		

Comunicação | Assistente Inteligente Enviar Email

Data da Solicitação: 2026-01-13 12:44:01 | Manifestação do Sintoma: Cliente informa que sua geladeira não refrigera. Foi aberta uma OS, e passado para cliente aguardar contato do posto em até 48h. WhatsApp - (85)98924-7860 CBS - garantia somente do compressor, cliente cliente

Sabrina Felleza Lima (2026-01-18 15:28:01) O equipamento apresenta vazamento no pré-condensador, o equipamento só possui a garantia no compressor, passamos o orçamento para a cliente que recusou realizar o procedimento.
 JULIANA DE ALMEIDA RAMOS RODRIGUES (2026-01-19 16:46:17) Solicitação de aprovação especial - aprovada em caráter de exceção (SOMENTE COMPRESSOR)

Informações do Produto Editar

Reparo 4 Vez SN: RG162300432 | Modelo: MD-RT580MTA012 | Marca: Midea | Categoria do Produto: REF / Refrigerador / 2 Portas
 Data de Compra: 2023-08-04 | Data de Término da Garantia: 2024-08-03 | Tipo de Serviço: Onsite
 Reparo Recorrente: ☒ | Data da Instalação:

Em **janeiro de 2026**, novos atendimentos técnicos voltaram a confirmar que o defeito persistente estava localizado **no pré-condensador**, novamente **fora do escopo da garantia**, sendo ofertado orçamento particular, o qual foi recusado pela consumidora, resultando no encerramento regular das Ordens de Serviço.

Em nenhum momento houve negativa injustificada de atendimento, mas sim **estrito cumprimento das condições de garantia**, aliado a **concessões excepcionais** por parte da fabricante.

A condução do caso demonstra atuação proativa da **MIDEA**, com atendimento integral das reclamações iniciais e adoção de solução definitiva alinhada à vontade do consumidor, em conformidade com o art. 18, § 1º, II, do CDC. Inexiste, portanto, falha na prestação de garantia ou atraso culposo, mas sim processo em curso para conclusão amigável.

3 - DA PROPOSTA DE RESOLUÇÃO

Diante do histórico apresentado, ofertamos a realização de visita técnica especializada ao local do produto, no prazo de 30 dias, para análise detalhada do equipamento.

Caso seja constatado defeito, proceder-se-á ao reparo integral sem custo ao consumidor.

Se identificado defeito em outra peça, será apresentado orçamento detalhado para aprovação.

Caso o reclamante tenha interesse na proposta, orienta-se contatar o e-mail mideapgadvogados.com.br ou canais oficiais da MIDEA para agendamento imediato, apresentado o nome completo, número da reclamação e nota fiscal do produto.

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, 06/02/2026.

Atenciosamente,

MIDEA INDUSTRIA E COMERCIO DO BRASIL LTDA.