

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

Reclamação: 26010564001000343

Reclamante: LUANNA MARTINS TORRES

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: **UNIDADE EVAPORADORA CO 12K EZ**, 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.

Consoante os subsídios de atendimento, em 13/10/2025 a Reclamante relatou a ocorrência do erro LE01 no equipamento, ocasião em que foi aberta a Ordem de Serviço nº BRWO251008582. Durante a visita técnica, foram identificadas diversas irregularidades na instalação, tais como ausência de conectores, inexistência de aterramento, baixa tensão elétrica (204 V) e tubulação inadequada, tendo a Reclamante sido devidamente orientada a promover as correções necessárias antes da substituição da placa eletrônica. A referida Ordem de Serviço foi finalizada em 16/10/2025.

Posteriormente, em 21/10/2025, a Reclamante informou que o técnico teria retirado a placa eletrônica sem retornar ao local, ensejando a abertura da Ordem de Serviço nº BRWO251021618. Após a regularização da instalação, constatou-se defeito em fusível/varistor, motivo pelo qual foi realizada a substituição da placa eletrônica em 03/11/2025, com a consequente finalização do atendimento.

Em 10/01/2026, foi aberta nova Ordem de Serviço para o mesmo produto. Contudo, em 13/01/2026, a Reclamante recusou o orçamento apresentado, sob o fundamento de que o equipamento se encontrava fora do prazo de garantia. A Ordem de Serviço permanece pendente, aguardando o posto autorizado anexar as evidências formais da recusa.

3 - DA PROPOSTA DE RESOLUÇÃO

Reforçamos o compromisso da empresa em solucionar o caso e, entretanto, para o presente caso, ofertamos o reparo do produto.

Para a conclusão da oferta aceita **será concluída no prazo máximo de 30 dias corridos**, conforme dispõe a legislação aplicável.

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
- 4) Informar qual das opções foi aceita do acordo, em caso de restituição informar todos os dados bancários

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.

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, 23 de janeiro de 2026.

Atenciosamente,

MIDEA INDUSTRIA E COMERCIO DO BRASIL LTDA.