



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.06.0564.001.00039-3

Data/Hora de Abertura: 12/06/2025 às 13:57:24

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: ALINE XIMENES DE SOUZA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: LEOCELIO RODRIGUES DA SILVA

CPF do Consumidor: 723.075.013-04

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Midea	SPRINGER CARRIER LTDA	10.948.651/0042-30	25.06.0564.001.00039-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos

Assunto: Lavadora de roupa, louça e secadora

Problema: Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia

Relato:

O consumidor adquiriu uma máquina de lavar da marca Midea, modelo L/S 13kg MF200D130WB/GK02 – 220V – Titanium, no dia 13 de agosto de 2023, conforme Nota Fiscal nº 1860381, com garantia de dois anos.



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ

Em agosto de 2024, ou seja, dentro do prazo de garantia, a máquina passou a apresentar problemas sucessivos, conforme detalhado a seguir:

- Primeiramente, houve defeito na placa eletrônica, sendo necessária sua substituição.
- Em seguida, ocorreu falha na válvula de retenção de água, que também foi consertada.
- Após isso, foi identificado problema no rolamento do tambor, o que exigiu a troca da tampa e da frente da máquina, devido aos danos provocados pela falta de retenção de água.
- Em abril de 2025, foi solicitada a troca do motor.
- Em 12 de maio de 2025, foi aberto o protocolo nº 14862430, após a substituição do motor, relatando que a máquina passou a vibrar intensamente e a emitir ruídos anormais, pois o tambor de rotação passou a travar.

Foi estipulado um prazo de cinco dias úteis para resposta sobre o protocolo, porém já se passou mais de um mês sem qualquer solução definitiva. Em uma das ligações realizadas pelo consumidor, foi informado que o caso "ainda está em análise pelo setor interno da Midea".

Diante da repetição de defeitos e da falta de resolução definitiva, o consumidor procurou o Procon em busca de intermediação. Ressalta-se que, desde a compra, já foram abertos diversos protocolos de atendimento:

133019116, 14817365, 13704961, 67925755 e 14862430.

Pedido:

Tendo em vista a ocorrência de múltiplos problemas no produto, todos durante o prazo de garantia, e com comprometimento total da funcionalidade da máquina, o consumidor requer:

- A substituição do produto por outro novo e equivalente, ou, alternativamente,
- A restituição integral do valor pago.

TRATATIVAS

12/06/2025 - **Audiência**

Situação: Aberta