

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

Reclamação: 26.09.0564.001.00008-3

Id.: 31168411

Reclamante: ALESSANDRA NUNES BRAZ

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 síntese, trata-se de Termo de Notificação – Carta Eletrônica, de número de atendimento 2609056400100008301, lavrado pelo PROCON Municipal de Maracanaú/CE, em 02 de setembro de 2026, envolvendo como Reclamante Alessandra Nunes Braz, CPF 072.780.343-37, assistida por sua procuradora Andrine Silva dos Santos, CPF 607.729.573-63, e como fornecedora Midea Indústria e Comércio do Brasil, CNPJ 43.546.362/0001-95. A Reclamante aduz que adquiriu um aparelho de ar-condicionado da

marca Midea que, desde a compra, não funcionou adequadamente, pois não realizava o resfriamento do ambiente como esperado. Afirmo que, diante do vício apresentado, acionou a assistência técnica autorizada, ocasião em que recebeu a visita de um técnico e foi informada de que outro profissional retornaria para nova verificação. Relata que, posteriormente, um segundo técnico compareceu à sua residência e retirou o condensador do aparelho para reparo, porém sustenta que já transcorreram mais de 01 mês sem informações satisfatórias sobre o andamento do serviço, sem previsão de devolução da peça e sem restabelecimento do funcionamento do equipamento. Informa que, em razão das duas visitas técnicas, foram emitidas as Ordens de Serviço nº BRW0260702007 e BRSR2607004129. Diante da ausência de solução administrativa e da persistência do vício, buscou o referido órgão de proteção e defesa do consumidor para intermediação da demanda. A Reclamante requer a restituição integral do valor pago pelo aparelho de ar-condicionado, em razão da ausência de solução do vício e da demora na prestação da assistência técnica, sem que o documento informe valor específico do pedido ou valor total da causa. O PROCON Municipal de Maracanaú, com fundamento na Lei Municipal nº 2.084/2013, no §1º do art. 33 do Decreto 2.181/97 e no art. 26, I, do Código de Defesa do Consumidor, requisita que a fornecedora apresente resposta eletrônica, por escrito, no prazo de 10 dias corridos, com solução para a questão ou, na impossibilidade, manifestação formal de negativa, advertindo que o descumprimento poderá ensejar instauração de processo administrativo, inclusão em cadastros de reclamação fundamentada e apuração de eventual crime de desobediência, nos termos dos arts. 44, 55 e 56 do CDC e art. 330 do Código Penal.

Neste sentido, requer a Reclamante a restituição integral do valor pago pelo aparelho de ar-condicionado, diante da persistência do vício e da demora na assistência técnica, com a adoção das providências cabíveis pelo órgão notificante.

2. DA PROPOSTA DE RESOLUÇÃO

Diante do histórico apresentado, não obstante a ausência de fundamentação legal para deferimento do pedido da consumidora, e visando prestigiar os princípios da economia processual, celeridade e satisfação do consumidor, a **GRUPO MIDEA CARRIER DO BRASIL,.** em caráter excepcional e sem reconhecimento de qualquer irregularidade, apresenta a seguinte **PROPOSTA DE ACORDO:**

- **Opção 1:** Substituição do produto atual por outro equivalente/de mesma espécie e características, com retirada do atual e entrega do novo sem custo adicional, preservando integral garantia do novo equipamento, em prazo de até 30 dias.
- **Opção 2:** Reembolso do valor pago EXCLUSIVAMENTE pelo produto, conforme a nota fiscal, sem inclusão de frete ou encargos de parcelamento da revenda, mediante devolução do equipamento em até 30 dias.
- **COM INCLUSÃO DE BRINDE: CHALEIRA ELÉTRICA**

Caso a parte consumidora tenha interesse na proposta, orienta-se contatar o whatsapp (11) 9.4485-0941, apresentando:

- Nome completo:
 - Número da reclamação junto ao Procon:
 - Comprovante de endereço:
 - Nota fiscal:
 - RG/CPF:
 - Data de Nascimento:
-
- Caso o item esteja indisponível em estoque para realizar a troca, seguiremos imediatamente com a restituição do valor pago.
 - Para agilizar esse processo, caso seja necessário, por gentileza preencha os dados abaixo:
 - Banco:
 - Agência:
 - Conta (com dígito):
 - Tipo de Conta:
 - Chave PIX (se houver)

3. 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>

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, 11 de Setembro de 2026

Atenciosamente,

GRUPO MIDEA CARRIER DO BRASIL