



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.01.0564.001.00007-3

Data/Hora de Abertura: 05/01/2026 às 15:29:01

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: MARIA DA CONCEIÇÃO MOUZINHO DOS SANTOS

CPF do Consumidor: 575.109.203-10

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
MIDEA DO BRASIL	MIDEA DO BRASIL AR CONDICIONADO LTDA	09.115.657/0001-79	26.01.0564.001.00007-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos

Assunto: Eletroportáteis (batedeira, liquidificador, umidificador, secador, cafeteira etc)

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

Relato:

Relata a consumidora que adquiriu uma máquina de lavar da marca Midea, conforme nota fiscal 780474, em 25/02/2025, a qual, com pouco mais de 1 (um) mês de uso, passou a apresentar o erro E1, defeito inexistente no início da utilização do produto.



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

Informa que, nos primeiros dias de uso, o equipamento funcionava normalmente, realizando o enchimento de água sem qualquer falha. Contudo, após curto período, a máquina passou a não encher de água, permanecer travada no erro E1 e apresentar batidas no tambor, tornando-se imprópria para uso.

Esclarece que não há qualquer problema de pressão de água em sua residência, uma vez que já utilizou anteriormente duas máquinas de lavar de marcas distintas, no mesmo local e com a mesma instalação hidráulica, sem que jamais tenha ocorrido situação semelhante. Tal fato afasta completamente a alegação de baixa pressão de água.

Relata, ainda, que ao acionar a assistência técnica autorizada, o técnico responsável não realizou testes adequados no equipamento, limitando-se a atribuir o defeito à suposta baixa pressão de água e orientando a consumidora a adquirir uma bomba de pressão, transferindo-lhe o ônus de corrigir um defeito que se mostra interno e próprio do produto.

Ressalta que tal orientação não condiz com a realidade dos fatos, tampouco soluciona o problema apresentado, além de gerar custo indevido à consumidora.

Destaca, por fim, que ouviu diversos outros consumidores relatarem o mesmo defeito (erro E1) em máquinas de lavar da marca Midea, inclusive em equipamentos novos, o que evidencia o caráter recorrente da falha.

Até o presente momento, não foi apresentada solução eficaz, permanecendo o defeito e o consequente prejuízo à consumidora. Dessa forma buscou o Procon para uma intermediação.

Pedido: Diante do exposto, requer a restituição integral do valor pago pelo produto.

TRATATIVAS

05/01/2026 - **Carta**

Situação: Aberta