



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

TERMO DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Número de Atendimento: 26.01.0564.001.00007-301

Reclamante: Maria da Conceição Mouzinho dos Santos, **CNPJ/CPF:** 575.109.2023-10, **Endereço:** Rua José Carlos dos Santos, nº 90, **Bairro:** Timbó, **Cidade:** Maracanaú – CE, **CEP:** 61.936-290, **Telefone:** (85) 99107-7454.

Reclamada: Midea do Brasil, **CNPJ:** 09.115.657/0001-79 **Endereço:** Rodovia BR-101, KM 114 Nº 2.050, Sala 13, **Bairro:** Salseiros, **Cidade:** Itajaí-SC, **CEP:** 88311-600.

Aos 10 de fevereiro de 2026 às 10h00, na sala de audiência do Procon Municipal de Maracanaú, Órgão da Prefeitura Municipal de Maracanaú, perante o conciliador **Antonio José De Vasconcelos Silva**, compareceram a parte reclamante acima qualificada, e a preposta da parte reclamada Sr. Túlio Aguiar Passarela - CPF: 099.491.936-05; Sr. Antonio Edson Alves da Silva CPF: 004.208.893-37 e a Advogada: Dra. Izabella de Oliveira Rodrigues OAB/MG 131.089, todos presente virtualmente. E-mail: apoio3.rodriguesadvocacia@gmail.com / ant.edson.silva@gmail.com

Aberta a audiência e facultada a palavra a parte reclamante, esta reitera os termos da inicial deste processo administrativo.

Facultada a palavra a preposta da empresa reclamada: Visando esclarecer definitivamente a demanda, ofertamos a realização de nova visita técnica para confirmação do diagnóstico. Caso seja identificada divergência técnica, serão disponibilizadas as alternativas de troca do produto ou restituição do valor pago, conforme aplicável. Sendo constatado defeito de fabricação, o produto será reparado no prazo legal de **até 30 (trinta) dias**, conforme dispõe o art. 18 do Código de Defesa do Consumidor.

Facultada a palavra novamente a parte autora: A consumidora aceita a proposta de acordo, em receber o terceiro técnico para analisar sua máquina de lavar e informa que, caso não tenha solução, recorrerá ao poder Judiciário, já que pessoas conhecidas estão apresentando em suas máquinas os mesmos defeitos. Informou ainda que o problema não é em seus encanamentos, já que a pressão da água em sua casa está em bom funcionamento.

A consumidora apresentou o endereço: **Rua 126 (José Carlos dos Santos), Nº 90 – Conjunto Timbó- Maracanaú-CE; Telefone de contato: (85) 99107-7454.**

DO CONCILIADOR:

Informo que durante ato, a preposta da parte reclamada apresentou esclarecimentos a respeito da demanda apresentada pela parte reclamante, apresentando ainda proposta de acordo, **Visando esclarecer definitivamente a demanda, ofertamos a realização de nova visita técnica para confirmação do diagnóstico. Caso seja identificada divergência técnica, serão disponibilizadas as alternativas de troca do produto ou restituição do valor pago, conforme aplicável. Sendo constatado defeito de fabricação, o produto será reparado no prazo legal de até 30 (trinta) dias, conforme dispõe o art. 18 do Código de Defesa do Consumidor.** A consumidora aceitou o acordo de receber o terceiro técnico em sua residência para verificar o problema de sua máquina de lavar. Juntou ainda as duas ordens de serviços, que demonstra a visita dos dois técnicos.

Informo ainda que a referida preposta realizou juntada de carta de preposto e a conciliadora ofertou o prazo de 05 (cinco) dias úteis para apresentação da defesa administrativa.

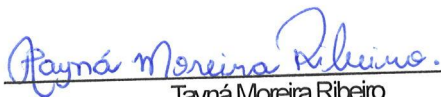
Ante o exposto, e **ACORDO FIRMADO** entre as partes presentes a esta audiência de conciliação acima qualificadas, encaminho a presente reclamação ao Setor Jurídico para análise, determinação e demais atos que entender necessários.

Importante ressaltar que, em caso de descumprimento do acordo supra, o Órgão procederá com a inclusão da reclamação no Cadastro de Reclamações Fundamentadas como **NÃO ATENDIDA**, além das possíveis sanções administrativas previstas no Código Defesa do Consumidor e legislações correlatas, garantidos o contraditório e a ampla defesa.

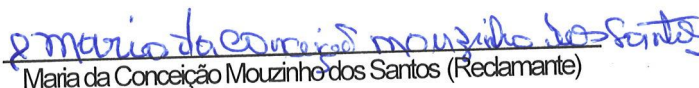
Fica ainda a parte autora ciente de que deverá informar o cumprimento do presente acordo dentro do prazo de até, bem como deverá informar dentro do mesmo prazo descumprimento, caso haja.

Nada mais para constar no momento, encerra-se este ato, assinando o presente termo de audiência o conciliador, a parte reclamante e o preposto da parte reclamada.

Maracanaú/CE, 10 de fevereiro de 2026.



Tayná Moreira Ribeiro
Conciliadora Procon Maracanaú



Maria da Conceição Mouzinho dos Santos (Reclamante)

PRESEÇA VIRTUAL

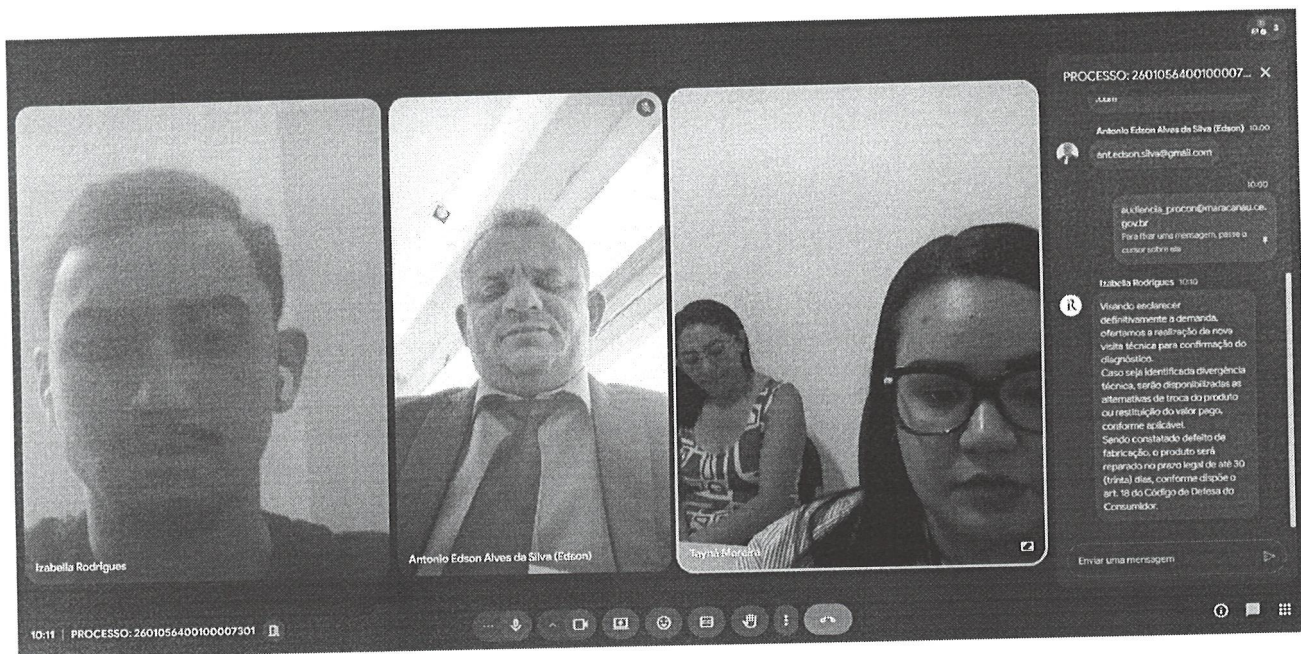
Túlio Aguiar Passarela (Preposto)
Midea do Brasil (Reclamada)

PRESEÇA VIRTUAL

Antonio Edson Alves da Silva (Preposto)
Midea do Brasil (Reclamada)

PRESEÇA VIRTUAL

Izabella de Oliveira Rodrigues OAB/MG 131.089 (Advogada)
Midea do Brasil (Reclamada)



ORDEN DE SERVIÇO



Detalhes do Consumidor :

Nome do Consumidor : MARIA DA CONCEICAO MOUZINHO DOS
Endereço : RUA 126,90,TIMBO,MARACANAU-CE,
Telefone: (1) 55 85981521756 (2) 55

Ordem de Serviço : BRWO250904337

Data de Abertura : 2025-09-03

Atendido por : INFORSERVICE

Data de Agendamento : 2025-09-05

Dados do Produto

Modelo : MA512W130A/WKBR05

Número de Série :

Data de Compra : 2025-02-25

Local de Compra : Magalu

Tipo de Atendimento : In Warranty

Data de Expiração : 2027-02-24

Garantia Especial :

Sintoma :

Entrada de água com defeito

Resumo/Acessórios :

Cliente entra em contato relatando que o seu
produto nao entra agua. Demora um dia
Whatsapp (85)98152-1756

Dados do Reparo

Verificação e Defeito :

BAIXA PRESSÃO DE AGUA

Descrição de Reparo:

Informações de Peças

Informações de Cobrança

Mão de Obra :

Custos de Peças :

Outros :

Descrição :

Confirmação do Consumidor:

Eu confirmo que o atendimento citado acima foi realizado no local.

Assinatura do Consumidor :

Data :

Assinatura do Técnico:

Data :

6/9/25

ORDEM DE SERVIÇO



Detalhes do Consumidor:

Nome do Consumidor : MARIA DA CONCEICAO MOUZINHO DOS
Endereço : RUA 126,90,TIMBO,MARACANAU-CE,
Telefone: (1) 55 85981521756 (2) 55

Ordem de Serviço : BRWO260118065

Data de Abertura : 2026-01-20

Atendido por : INFORSERVICE

Data de Agendamento :

Dados do Produto

Modelo : MA512W130A/WKBR05
Número de Série :
Data de Compra : 2025-08-07
Local de Compra : Springer Carrier Ltda
Tipo de Atendimento : In Warranty
Data de Expiração : 2027-08-06
Garantia Especial :

Sintoma :

E1

Resumo/Acessórios :

PRIORIZAÇÃO DE ATENDIMENTO: RECLAME AQUI
ID 232215315 | consumidor informou que não
enche de água e trava no erro E1.

Dados do Reparo

Verificação e Defeito :

Descrição de Reparo:

Informações de Peças

Informações de Cobrança

Mão de Obra :
Custos de Peças :
Outros :

Descrição :

Confirmação do Consumidor:

Eu confirmo que o atendimento citado acima foi realizado no local.

Assinatura do Consumidor :

Maria da Conceição Mouzinho

Data :

27/01/26

Assinatura do Técnico:

Carlos Alexandre

Data :

27/01/26