

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

Reclamação: **26.01.0564.001.00006-3**

Reclamante: **ROMARIO DA SILVA SANTOS**

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 9K FR, 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.

O consumidor adquiriu ar-condicionado em 31/03/2025 e realizou a instalação por técnico não autorizado, ciente de que, nessa condição, a garantia se restringe ao prazo legal de 90 dias.

Em 29/12/2025, ao relatar que o produto não refrigerava, o atendimento em garantia foi corretamente negado, em razão da instalação por terceiros.

O consumidor informou possuir garantia estendida junto à revenda, sendo orientado a acioná-la.

3 - DA PROPOSTA DE RESOLUÇÃO

Diante do exposto, para a resolução do caso, ofertamos o reparo por mera liberalidade, nos termos do CDC.

Para a conclusão da oferta aceita será concluída no prazo máximo de **30 dias corridos, mediante assinatura de Termo de Acordo** entre as partes.

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

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.

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>

Telefones de Atendimento

Central de Atendimento ao Cliente (SAC)

- Capitais e regiões metropolitanas: **3003-1005** [Midea](#)
- Demais localidades: **0800-648-1005** [Midea](#)
- WhatsApp (geral/atendimento): **(11) 3003-1005** [Midea](#)

 O atendimento funciona geralmente **de segunda a sexta das 08h às 20h e aos sábados das 08h às 14h.** [Midea](#)

E-mail geral de serviço/contato:

- contato@mideacarrier.com.br — utilizado para contato geral e serviços. [Midea](#)
- sac@mideado brasil.com.br — encontrado em algumas listagens de contato de assistência. atendimentoaoconsumidor.com.br

⚠ A Midea também possui um canal específico de proteção de dados e comunicação formal:

- dpo@mideacarrier.com (para assuntos relacionados à privacidade e proteção de dados). [Midea Brasil](#)

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, 15 de janeiro de 2026.

Atenciosamente, (ASM)

MIDEA INDUSTRIA E COMERCIO DO BRASIL LTDA.