

**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: 25.09.0564.001.00058-3**Data/Hora de Abertura:** 17/09/2025 às 12:16:56**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: IVANILDA DE SOUZA**CPF do Consumidor:** 445.810.683-04**DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
J FREITAS FILIAL PROMOCOES DE VENDAS	BRUNA K S LIMA	38.074.275/0001-42	25.09.0564.001.00058-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física**Área:** Demais Serviços**Assunto:** Consórcios (exceto imóveis)**Problema:** Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado**Relato:**

Relata a consumidora que, ao buscar adquirir uma motocicleta, visualizou um anúncio por meio do Facebook Marketplace, encontrando oferta de seu interesse com condições aparentemente vantajosas. Foi, então, agendado um encontro presencial para verificar as condições do negócio.



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

Na ocasião, ficou acordado o pagamento de uma entrada no valor de R\$ 1.917,73 (mil, novecentos e dezessete reais e setenta e três centavos), além de 17 parcelas mensais de R\$ 350,00 (trezentos e cinquenta reais). A vendedora informou que a consumidora havia sido aprovada e, ao ser questionada sobre quando e onde poderia retirar a motocicleta, afirmou que o banco entraria em contato para tratar dos detalhes, orientando-a a confirmar todas as informações que lhe fossem solicitadas.

Posteriormente, a consumidora recebeu ligação em que foi informada de que, na realidade, tratava-se de um consórcio, e que deveria aguardar o lance. Surpresa, entrou novamente em contato com a vendedora, que a encaminhou a outra pessoa. Esta confirmou que o contrato firmado dizia respeito a um consórcio e acrescentou que seriam necessárias 72 parcelas de R\$ 650,22 (seiscentos e cinquenta reais e vinte e dois centavos).

A consumidora contestou o valor e foi orientada pela atendente a enviar um e-mail solicitando revisão. Após o envio, recebeu resposta informando que o plano seria ajustado para 72 parcelas de R\$ 342,71 (trezentos e quarenta e dois reais e setenta e um centavos). Ainda assim, insatisfeita, manifestou o desejo de cancelar a contratação, alegando ter sido enganada, pois em nenhum momento lhe foi informado tratar-se de consórcio. Contudo, foi comunicada de que haveria cobrança de multas e taxas para efetivar o cancelamento.

Diante do exposto, a consumidora recorre ao Procon em busca de solução para o caso.

Pedido:

O cancelamento imediato do consórcio, sem qualquer ônus;

O estorno integral do valor pago a título de entrada, no montante de R\$ 1.917,73 (mil, novecentos e dezessete reais e setenta e três centavos), efetuado por meio do PIX.

TRATATIVAS

17/09/2025 - **Audiência**

Situação: Aberta