



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

**DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 26.06.0564.001.00035-3

**Data/Hora de Abertura:** 17/06/2026 às 11:07:11

**Credenciada:** Procon Municipal de Maracanaú - CE

**Posto de Atendimento:** Procon Municipal de Maracanaú - CE

**Técnico do Atendimento:** SÁVIO HENRIQUE JORGE DE OLIVEIRA

**Origem do Atendimento:** Presencial

**DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** Francisco Adriano Teixeira Guerra

**CPF do Consumidor:** 050.817.913-00

**DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
CEARA MOTOS	CEARA MOTOS LTDA	06.627.947/0001-03	26.06.0564.001.00035-301

**DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Loja física

**Área:** Demais Produtos

**Assunto:** Veículos – Peças e Acessórios (roda, pneu, rádio, farol, etc.)

**Problema:** Falta de peça de reposição

**Relato:**

O consumidor relata que levou sua motocicleta à reclamada para a realização da revisão periódica do veículo na data de 11/06, tendo o bem sido devolvido em 12/06. Ao receber a motocicleta, percebeu que ela apresentava um comportamento diferente do habitual, mas optou por manter a confiança nos serviços prestados pela assistência técnica da reclamada.



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

No dia 13/06, durante uma viagem previamente programada, o veículo apresentou falha mecânica durante o percurso, vindo a parar completamente de funcionar. Apesar das diversas tentativas de religamento, o consumidor constatou que o motor apresentava fortes vibrações e deslocamentos anormais no momento da partida, evidenciando a existência de um problema mecânico relevante.

Diante da impossibilidade de prosseguir viagem, o consumidor precisou deslocar-se com o veículo avariado até o posto de combustível mais próximo. Na ocasião, arcou com a quantia de R\$ 300,00 referente ao transporte da motocicleta até sua residência.

Posteriormente, aguardou a reabertura das atividades da reclamada e, na segunda-feira, 15/06, desembolsou mais R\$ 100,00 para transportar a motocicleta até a assistência técnica da empresa. Ao receber o veículo, a reclamada informou que realizaria a análise e os reparos necessários.

O consumidor solicitou que a assistência técnica identificasse e demonstrasse a origem do problema mecânico. Após a averiguação, foi constatada a existência de dois parafusos quebrados e duas válvulas danificadas no interior do motor.

Em seguida, o consumidor requisitou um prazo estimado para o conserto da motocicleta. Contudo, foi informado de que seria necessário aguardar aproximadamente 15 dias úteis para a chegada das peças de reposição, além de um prazo indeterminado para a realização da manutenção após o recebimento dos componentes.

O consumidor esclareceu à reclamada que tal prazo seria excessivamente prejudicial, uma vez que comprometeria sua locomoção diária para o trabalho e demais atividades essenciais. Ressaltou, ainda, que a motocicleta havia passado recentemente por revisão junto à própria reclamada, ocasião em que lhe foi assegurado que o veículo se encontrava em perfeitas condições de funcionamento.

Diante disso, solicitou que a reclamada disponibilizasse um veículo substituto para utilização temporária até a conclusão do reparo de sua motocicleta. Entretanto, o pedido foi negado sob a justificativa de que os veículos comercializados pela empresa eram novos e, por essa razão, não poderiam ser cedidos aos consumidores.

Não obtendo solução satisfatória junto à reclamada, o consumidor recorre a este órgão em busca de uma solução eficiente para a controvérsia apresentada.

**Pedido:**

Dessa forma, o consumidor requer o reembolso dos valores despendidos com o transporte da motocicleta, totalizando R\$ 400,00, a disponibilização de um veículo substituto para uso temporário durante o período de manutenção e a garantia de utilização de peças originais no reparo de seu veículo.



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

**TRATATIVAS**

---

17/06/2026 - **Audiência**

**Situação:** Aberta