



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.04.0564.001.00019-3

Data/Hora de Abertura: 09/04/2026 às 12:22:13

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: CAMILA VITÓRIA CUNHA NOGUEIRA

CPF do Consumidor: 613.740.473-09

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
FORT MOTOS	FORT MOTOS LTDA	02.950.028/0009-72	26.04.0564.001.00019-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Demais Produtos

Assunto: Veículos Novos (motos, carros, caminhões)

Problema: Dados pessoais ou financeiros incorretos / desatualizados – dificuldade de retificação

Relato:

Relata a consumidora que, em dezembro de 2025, celebrou contrato de financiamento de uma motocicleta junto à reclamada, sendo os boletos emitidos pelo Banco PAN. Informa que o valor total do financiamento é de R\$ 16.592,48, dividido em 36 parcelas de R\$ 740,68, das quais já foram quitadas 3 (três) parcelas.

Alega que, no ato da contratação, foi informada de que poderia realizar a alteração da data de vencimento das parcelas. Ao tentar efetuar tal alteração, a consumidora foi orientada pela



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

vendedora da reclamada de que deveria, após o pagamento da primeira parcela, entrar em contato com o banco para solicitar a mudança. Contudo, ao contatar a instituição financeira, foi informada da impossibilidade de alteração da data de vencimento, ainda que a diferença pretendida fosse de apenas 3 (três) dias.

Diante da situação, a consumidora entrou novamente em contato com a reclamada, ocasião em que a vendedora reiterou a possibilidade de alteração, orientando-a a realizar nova tentativa após o pagamento da terceira parcela. Após quitar a terceira parcela, a consumidora entrou novamente em contato com o banco, sendo novamente informada da impossibilidade de modificação da data de vencimento.

Sentindo-se lesada e enganada diante das informações contraditórias, a consumidora dirigiu-se presencialmente até a reclamada, onde foi atendida por uma funcionária responsável. Na ocasião, a referida funcionária entrou em contato com o banco e confirmou que, de fato, não há possibilidade de alteração da data de vencimento das parcelas.

Não obtendo solução junto à reclamada, a consumidora compareceu à sede deste órgão de proteção e defesa do consumidor em busca de providências para o caso.

Pedido:

Diante do exposto, a consumidora requer a alteração da data de vencimento das parcelas do financiamento para data mais compatível com sua realidade financeira, conforme lhe foi assegurado no momento da contratação.

TRATATIVAS

09/04/2026 - **Audiência**

Situação: Aberta