



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.01.0564.001.00052-3

Data/Hora de Abertura: 21/01/2026 às 09:21:09

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: ALINNE MOREIRA TEIXEIRA

CPF do Consumidor: 023.683.993-48

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
ROYAL PARK RESIDENCIAL	ROYAL PARK RESIDENCIAL MARACANAU SPE LTDA	52.298.595/0001-07	26.01.0564.001.00052-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Habitação

Assunto: Imóvel novo (construtora ou imobiliária)

Problema: Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados

Relato:

Relata a consumidora que adquiriu um apartamento na planta em maio/2024, tendo recebido o imóvel em novembro/2024. Informa que, após o pagamento de um sinal no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) em maio/2024, passou a adimplir parcelas de entrada previamente ajustadas em contrato, divididas em 40 (quarenta) parcelas mensais no valor de R\$ 864,00 (oitocentos e



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

sessenta e quatro reais), conforme expressamente previsto no instrumento contratual firmado entre as partes.

Esclarece que, posteriormente, foi contemplada com o benefício habitacional “Moradia Ceará”, no valor de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais), o qual, somado a um subsídio adicional e a parcelas já pagas, resultou na revisão do débito da entrada. Em razão disso, foi elaborado e assinado por ambas as partes um segundo documento contratual, estabelecendo que o saldo remanescente seria quitado em 19 (dezenove) parcelas, sendo 18 (dezoito) parcelas no valor de R\$ 864,00 e uma última parcela no valor de R\$ 450,00 (quatrocentos e cinquenta reais), apenas para complementar o valor final da entrada.

Afirma a consumidora que, ao longo do contrato, sempre esteve ciente da incidência de taxas acessórias previstas contratualmente, as quais foram regularmente cobradas e integralmente pagas, possuindo todos os comprovantes de pagamento.

Contudo, foi surpreendida no mês de dezembro/2025 com a cobrança de uma parcela no valor de R\$ 960,00 (novecentos e sessenta reais). Ao contestar a cobrança, foi informada pelo fornecedor de que não haveria qualquer irregularidade e, ainda, de que existiriam mais duas parcelas além da 19ª, totalizando 21 (vinte e uma) parcelas, com um suposto saldo final de R\$ 1.913,00 (mil novecentos e treze reais). A consumidora destaca que tal informação contraria expressamente o contrato vigente, no qual constam apenas 19 parcelas.

Acrescenta que o fornecedor alegou ter “compactado” as parcelas 19ª, 20ª e 21ª em uma única cobrança, enviando posteriormente um boleto no valor de R\$ 2.065,93 (dois mil e sessenta e cinco reais e noventa e três centavos), valor superior inclusive ao anteriormente informado. Ressalta que possui toda a documentação comprobatória, incluindo contratos, relatórios de débito e comprovantes de pagamento, os quais demonstram a inexistência das parcelas adicionais cobradas.

Por fim, relata que a referida cobrança unificada venceu em 17 de dezembro/2025 e que, em 20 de janeiro/2026, foi comunicada de que seu nome estaria sendo encaminhado para inscrição nos cadastros de inadimplentes, apesar da controvérsia contratual existente e da ausência de débito nos termos originalmente pactuados. Dessa forma buscou o Procon na busca de uma intermediação e solução para o caso.

Pedido: Requer a consumidora a correção do valor da 19ª parcela, para que corresponda estritamente ao montante previsto no contrato firmado entre as partes, bem como a imediata exclusão das cobranças referentes à 20ª e 21ª parcelas, por inexistirem previsão contratual. Requer, ainda, a realização dos reparos necessários no imóvel adquirido, a fim de que sejam sanados os vícios e pendências existentes.

TRATATIVAS

21/01/2026 - Audiência

Situação: Aberta



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