



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: 25.08.0564.001.00065-3

Data/Hora de Abertura: 27/08/2025 às 11:34:36

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: IVANETE ANNGELO DA SILVA

CPF do Consumidor: 828.914.193-91

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
INVICTA ASSESSORIA	WP ASSESSORIA LTDA	38.248.034/0004-15	25.08.0564.001.00065-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Internet

Área: Serviços Financeiros

Assunto: Financiamentos de Veículos / Leasing

Problema: Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores

Relato:

A consumidora informa que, em janeiro de 2025, realizou um financiamento de veículo junto ao Banco Santander, com intermediação da empresa reclamada. O financiamento refere-se a um automóvel Citroën, parcelado em 48 vezes no valor de R\$ 1.512,00, das quais quatro parcelas já foram pagas.



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

A consumidora relata que, desde o início, o Banco Santander entrou em contato por diversas vezes, e sempre que ela mencionava essas ligações à reclamada, era orientada a não atender. A consumidora, por sua vez, seguiu essa orientação.

Entretanto, em maio deste ano, o veículo foi apreendido por ordem do Poder Judiciário. Ao comunicar o fato à reclamada, foi informada de que não deveria se preocupar, pois a empresa resolveria a situação. A consumidora relata ainda que houve comunicação entre a reclamada e o Banco Santander, e que foi exigido o pagamento de aproximadamente R\$ 30.000,00 para a liberação do veículo.

Ao manifestar sua impossibilidade de arcar com esse valor, a consumidora afirma ter recebido uma resposta ríspida da reclamada. Quando questionou sobre o valor já pago, foi informada de que as parcelas quitadas não seriam suficientes nem para cobrir os serviços da reclamada.

Diante dessa situação, sentindo-se constrangida e insatisfeita com a prestação do serviço, a consumidora procurou este órgão para buscar uma solução.

Pedido:

Diante do exposto, a consumidora requer a devolução dos valores correspondentes às quatro parcelas já pagas.

TRATATIVAS

27/08/2025 - **Audiência**

Situação: Aberta