



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.10.0564.001.00063-3

Data/Hora de Abertura: 20/10/2026 às 08:20:05

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: Janaina Augusta da Silva Martins

CPF do Consumidor: 600.071.263-44

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
HONDA	TERRALUZ VEICULOS E PECAS LTDA	02.336.498/0001-93	26.10.0564.001.00063-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Demais Produtos

Assunto: Veículos Usados (motos, carros, caminhões)

Problema: Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia

Relato:

A CONSUMIDORA é proprietária do veículo Honda HR-V Touring CVT, ano/modelo 2019/2020. O veículo possui garantia de fábrica reativada em 1º de maio de 2025, no âmbito do Programa Seminovos com Garantia de Fábrica Honda, conforme certificado nº 202504-320bd690-7868, com vigência até 28 de abril de 2027.

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

Em outubro de 2025, o veículo apresentou defeito no mecanismo de acionamento do teto solar, que permaneceu completamente fechado, impossibilitando sua abertura e seu funcionamento normal. A CONSUMIDORA procurou a concessionária autorizada Honda Novaluz — Unidade Santos Dumont, comunicando o problema e solicitando o devido reparo em garantia. Entretanto, apesar da reclamação, foi necessário aguardar aproximadamente cinco meses até que a concessionária informasse a chegada de componentes destinados ao reparo.

Em março de 2026, o veículo permaneceu por aproximadamente 8 (oito) dias nas dependências da concessionária para a execução do serviço. Contudo, o automóvel foi devolvido à CONSUMIDORA apresentando exatamente o mesmo defeito, sem que o funcionamento do teto solar tivesse sido restabelecido. Após a tentativa frustrada de reparo, a concessionária informou que ainda seria necessário aguardar o fornecimento de peças adicionais pela montadora. A consumidora ressalta que precisou gastar com aplicativos de corridas.

Em 20 de julho de 2026, por meio de conversa pelo WhatsApp, um funcionário da oficina encaminhou atualização sobre o fornecimento dos componentes do teto solar. Na comunicação, foi apresentada uma relação de peças, sendo informado que uma guarnição permanecia pendente, com previsão de faturamento pela montadora em 12 de agosto de 2026. A previsão comunicada dizia respeito ao faturamento da peça, não constituindo confirmação de entrega ou de conclusão do reparo. Entretanto, a previsão não resultou na efetiva solução do problema.

Em 8 de outubro de 2026, diante da persistência do defeito e da ausência de solução definitiva, a CONSUMIDORA entrou novamente em contato, por meio do aplicativo WhatsApp, com um funcionário da concessionária Honda Novaluz — Unidade Santos Dumont, solicitando informações atualizadas sobre o fornecimento da peça necessária ao reparo do teto solar.

Na ocasião, o funcionário encaminhou mensagem de áudio pelo WhatsApp, na qual, conforme relatado pela CONSUMIDORA, informou que a montadora havia estabelecido uma nova previsão de faturamento da peça para 26 de outubro de 2026, em substituição à previsão anteriormente comunicada para 12 de agosto de 2026.

Ressalta ainda que a nova data informada corresponde apenas à previsão de faturamento da peça pela montadora, não constituindo confirmação de entrega do componente à concessionária nem de conclusão do reparo.

A sucessiva alteração das previsões, associada à ausência de solução definitiva desde outubro de 2025, evidencia a continuidade da pendência e a necessidade de providências efetivas por parte das NOTIFICADAS.

Até a presente data, um ano após a primeira reclamação, o teto solar permanece completamente inoperante. A CONSUMIDORA permanece, portanto, privada do funcionamento de um equipamento original do veículo, apesar de ter comunicado o defeito durante a vigência da garantia de fábrica e disponibilizado o automóvel para a tentativa de reparo.



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

Diante da ausência de solução por parte da reclamada, a consumidora se dirigiu até a sede deste órgão para uma solução eficaz.

Pedido:

Diante do exposto a consumidora requer o concerto do produto e o reembolso referentes ao período em que a consumidora ficou privada do veículo.

TRATATIVAS

20/10/2026 - **Audiência**

Situação: Aberta