



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

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2607056400100047301

Eu, **JOSÉ ORLANDO DE OLIVEIRA NETO**, declaro estar de acordo com o conteúdo da Tratativa Carta abaixo e ciente de que devo proceder conforme as seguintes orientações:

DOS FATOS:

O(A) consumidor(a) acima compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e registrou os seguintes fatos:

Relato:

Relata o consumidor que foi contatado, por meio de rede social, por representante da Consórcio Nacional Volkswagen, ocasião em que lhe foram apresentadas as vantagens da contratação de um consórcio, especialmente a possibilidade de contemplação por meio de carta de crédito para aquisição de veículo.

Aduz que, acreditando nas informações prestadas, forneceu seus dados pessoais para análise cadastral e manifestou interesse na contratação. Informa que foi orientado de que a adesão ao consórcio somente seria efetivada após o pagamento de um boleto no valor de R\$ 869,71 (oitocentos e sessenta e nove reais e setenta e um centavos), quantia que foi devidamente quitada.

Afirma que, em 28/05/2026, foi-lhe apresentada a proposta de adesão ao consórcio, identificada pela Proposta nº 40507722, Grupo nº 1165 e Cota nº 2161-0, sendo informado de que a carta de crédito seria no valor de R\$ 100.000,00 (cem mil reais).

Relata que, posteriormente, concluiu não possuir condições financeiras de suportar as obrigações decorrentes do contrato, sobretudo em razão de que será submetido a procedimento cirúrgico, circunstância que agravou sua situação financeira e tornou inviável a manutenção da contratação. Em razão disso, em 02/06/2026, solicitou o cancelamento da adesão ao consórcio. Sustenta que reiterou referido pedido em diversas oportunidades, inclusive em 10/06/2026, contudo foi informado de que o cancelamento somente poderia ser processado em data futura, permanecendo a contratação ativa.

Aduz, ainda, que, apesar das reiteradas solicitações de cancelamento, foi surpreendido com a exigência de pagamento de um segundo boleto como condição para o encerramento da contratação, cobrança que considera abusiva e indevida. Afirma que, embora tenha manifestado expressamente sua intenção de desistir da contratação desde 02/06/2026, a empresa sustenta que o contrato foi regularmente formalizado mediante assinatura eletrônica. Todavia, o consumidor impugna a validade da referida contratação, afirmando não reconhecer a suposta assinatura eletrônica, tampouco ter autorizado a formalização definitiva do negócio nas condições apresentadas.



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

Afirma, ainda, que buscou solucionar a controvérsia diretamente junto à administradora do consórcio, porém não obteve solução satisfatória para a demanda, permanecendo a cobrança e a manutenção da contratação, motivo pelo qual recorreu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor, requerendo sua intervenção para a mediação do conflito.

Pedido: Requer o consumidor o cancelamento definitivo da Proposta de Consórcio nº 40507722, vinculada ao Grupo nº 1165 e Cota nº 2161-0, sem a incidência de quaisquer cobranças adicionais, bem como a restituição do valor de R\$ 869,71 (oitocentos e sessenta e nove reais e setenta e um centavos). Requer, ainda, o fornecimento de cópia integral do contrato, dos documentos comprobatórios da suposta assinatura eletrônica e de todos os registros, logs, endereços IP, geolocalização e demais mecanismos de autenticação e validação utilizados para a formalização da contratação.

DATA DE RETORNO: 03/08/2026, às 10:00 horas

ATENÇÃO:

1. Se até a data de retorno o(s) fornecedor(es) não solucionar o seu problema, você deverá retornar a este órgão no horário e dia assinalados acima;
2. **IMPORTANTE:** O dia do retorno **NÃO SE TRATA DE AUDIÊNCIA**, uma vez que neste dia, somente você, consumidor(a), estará presente. Na oportunidade, analisaremos se há proposta de acordo feita pelo(s) fornecedor(es) e se sua reclamação tem fundamentação para continuar tramitando neste órgão, para, então, marcarmos sua audiência com o(s) fornecedor(es);
3. Você deverá chegar impreterivelmente no horário marcado, pois o não comparecimento na data e horário acima indicados implicará no **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;
4. Caso haja pendência de documentação no seu atendimento, a mesma deverá ser apresentada no dia do retorno, sob pena de **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;

Maracanaú/CE, 23 de Julho de 2026.

Consumidor(a): P.P. Maria Rose Mary Alves de Oliveira
JOSÉ ORLANDO DE OLIVEIRA NETO