



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.07.0564.001.00030-3

Data/Hora de Abertura: 14/07/2026 às 11:12:36

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: MICAELE DJANE PIRES ALMEIDA

CPF do Consumidor: 061.233.733-23

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
BONIFACIO ARAGAO IMOVEIS	BONIFACIO ARAGAO IMOVEIS EIRELI	18.444.408/0001-18	26.07.0564.001.00030-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Internet

Área: Habitação

Assunto: Aluguel de Imóvel

Problema: Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço

Relato:

Relata a consumidora que celebrou contrato de locação residencial em agosto de 2025, com prazo de vigência de 01 (um) ano, tendo prestado caução no valor de R\$ 2.550,00 (dois mil quinhentos e cinquenta reais).



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

Afirma que, durante a vigência da locação, o imóvel passou a apresentar diversos problemas, especialmente no período chuvoso, ocasião em que ocorria alagamento em suas dependências. Aduz, ainda, que o imóvel apresentava grave infestação de baratas, situação que comprometia as condições de habitabilidade e lhe ocasionava inúmeros transtornos.

Relata que, por ocasião da celebração do contrato, foi realizada vistoria inicial, na qual foram identificados alguns reparos a serem realizados. Entretanto, sustenta que os principais problemas enfrentados durante a locação consistiram na persistente infestação de baratas e nos constantes alagamentos do imóvel, sem que houvesse solução definitiva por parte da locadora ou da administradora.

Diante das condições do imóvel, informa que, em 09/05/2026, comunicou à administradora sua intenção de rescindir antecipadamente o contrato de locação, ficando ajustada a realização da vistoria de desocupação, a qual ocorreu em 14/05/2026.

Aduz que, após a entrega das chaves, solicitou a devolução do valor da caução. Contudo, foi informada pela administradora de que, em razão da rescisão antecipada do contrato, seria aplicada multa contratual no valor aproximado de R\$ 1.700,00 (mil e setecentos reais), a ser descontada da garantia prestada. Afirma, ainda, que lhe foi informado que a restituição da caução ocorreria no prazo de até 30 (trinta) dias contados da entrega das chaves, o que, segundo sustenta, não foi observado, permanecendo sem a devolução dos valores até a presente data.

A consumidora afirma não concordar com a cobrança da multa, por entender que a rescisão antecipada decorreu exclusivamente dos vícios e problemas apresentados pelo imóvel, os quais comprometeram sua utilização regular e motivaram sua saída antes do término do contrato.

Relata, ainda, que a administradora informou que submeteria a situação ao setor jurídico e, posteriormente, orientou que a negociação fosse realizada diretamente com o proprietário do imóvel. Afirma que manteve contato com o locador, tendo este proposto um acordo, o qual, contudo, não foi concluído pelas partes.

Diante da ausência de solução consensual, a consumidora recorreu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor, requerendo sua intervenção para a mediação do conflito e a preservação de seus direitos.

Pedido: Requer a consumidora a isenção da multa por rescisão antecipada do contrato de locação, em razão dos vícios apresentados pelo imóvel, bem como a restituição integral do valor da caução prestada, tendo em vista o transcurso do prazo informado para sua devolução. Subsidiariamente, requer que seja promovida solução consensual e equitativa entre as partes, com a adequada apuração dos valores eventualmente devidos.

TRATATIVAS

14/07/2026 - **Audiência**

Situação: Aberta



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