



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA - CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2507056400100027301

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): ALEX SALES DA SILVA - **CNPJ/CPF:** 015.468.113-03

Endereço: Rua Raul Teófilo - 599, AP 102 BLOCO B - Pajuçara - Maracanaú - CE - 61932-505

Telefone: (85) 99171-3055

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social: AUTO ELETRICA GUILARDO LTDA

Nome Fantasia: AUTO ELETRICA GUILARDO

CPF/CNPJ: 09.045.833/0001-43

Endereço de Correspondência: Rua João Conrado - 34-LOJA 01 - Pajuçara - Maracanaú - CE - 61932-330

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú - Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), no uso de suas atribuições legais conferidas pela Lei Municipal nº 2.084 de outubro de 2013, combinada com a Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) e Decreto 2.181/97, designa o dia **11/08/2025 às 09:45** horas para audiência a ser realizada pelo(a) Conciliador(a) **ANTONIO JOSÉ DE VASCONCELOS SILVA**, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, com intuito de instituir o processo administrativo instaurado a partir de reclamação apresentada por V.S.^a, bem como de solução do conflito entre as partes para os fatos narrados, conforme transcrito de sua demanda:

Link da Audiência: <https://meet.google.com/tum-npph-heg>

Relato:

O consumidor relata que, no mês de março de 2025, seu veículo passou a apresentar problemas relacionados ao motor. Diante disso, procurou os serviços da oficina *Auto Elétrica Guillard Ltda.*, onde deixou o carro para reparos. A empresa comprometeu-se a entregar o veículo em determinada data, contudo, não cumpriu o prazo inicialmente estipulado, solicitando alguns dias adicionais.

Após a liberação do automóvel, o consumidor realizou uma viagem ao interior do estado. No retorno, foi surpreendido com o acionamento da luz de aquecimento do painel do veículo. Em razão da urgência, procurou um mecânico na cidade onde se encontrava, tendo sido constatada



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

a entrada de água no motor. O profissional local realizou um reparo paliativo e orientou o consumidor a retornar com cautela.

Posteriormente, o consumidor voltou à *Auto Elétrica Guillard Ltda.*, com quem já mantinha contato com o mecânico por meio do aplicativo WhatsApp. Ao retornar com o veículo, a oficina enviou novamente uma peça para a retífica, ocasião em que foi identificado que esta se encontrava empenada. Tal situação gerou questionamentos por parte do consumidor, uma vez que a peça já havia sido supostamente substituída. Novamente, o veículo foi deixado na oficina por mais três dias, e, nesta ocasião, houve cobrança adicional por novos serviços, sem emissão da respectiva nota fiscal, mesmo após solicitação expressa do consumidor.

No dia 10 de maio de 2025, ao parar para abastecer o veículo, que havia sido desligado previamente, o automóvel não ligou mais. O consumidor contatou a empresa reclamada, que providenciou o reboque do veículo, identificando-se que o defeito estava relacionado ao sensor de partida. No dia 16 de maio, a situação se repetiu: ao tentar sair de casa, o veículo novamente não funcionou. A oficina foi acionada e realizou novo conserto.

Já no dia 20 de maio, o consumidor percebeu que a água do radiador estava diminuindo com frequência. Ao levar o veículo de volta à oficina, foi informado da existência de um vazamento e orientado a substituir duas peças para resolver o problema.

No dia 30 de maio, em nova viagem, ao chegar ao destino, ao abrir o capô do veículo, constatou que a água do reservatório havia vazado em razão de um cano que se soltou. O mecânico, mais uma vez, prestou orientações à distância. Já em 1º de junho, ao retornar para casa, o veículo não ligou novamente. O consumidor buscou outra oficina, onde foi identificado que a falha estava relacionada às velas, que foram então substituídas.

Em 27 de junho de 2025, o consumidor se deslocava à noite para a cidade de Caucaia, quando o veículo parou de funcionar e foi necessário parar em um posto de combustível. Após verificar o veículo, constatou-se nova baixa no nível da água, com consequente entrada de água no motor. Ao contatar o mecânico da oficina anteriormente responsável, este informou que nada mais poderia ser feito e recomendou que o carro fosse levado a outro profissional. O consumidor então contratou um serviço de reboque e encaminhou o veículo a outra oficina, onde foi constatada a existência de três vazamentos, uma peça instalada de forma incorreta e parafusos frouxos — problemas semelhantes aos apresentados inicialmente e novamente problema no motor. Diante disso tudo o consumidor buscou o Procon para buscar uma intermediação na busca de uma solução.

Pedido: Diante dos fatos narrados e dos reiterados defeitos apresentados após os diversos reparos, que não solucionaram o problema e, ao contrário, geraram novas despesas ao consumidor, este requer a restituição integral dos valores pagos pelos serviços prestados pela empresa *Auto Elétrica Guillard Ltda.*, diante da ineficácia e falha na prestação do serviço.



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Notificamos ainda que V.S.^a deverá entrar na sala de audiência virtual por meio do link disponibilizado ou comparecer presencialmente impreterivelmente no horário marcado, bem como fica ciente, desde já, que a falta sem justificativa no prazo de 48 horas, à audiência acima designada, implicará no arquivamento de sua reclamação.

Maracanaú/CE, 09 de Julho de 2025 .

ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
Procon - Maracanaú

Recebi a presente notificação nesta data: 09/07/2025

Ass. do consumidor(a): _____

ALEX SALES DA SILVA