



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

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2607056400100057301

Eu, **DANIEL RODRIGUES DA SILVA**, 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, em 13/07/2026, contratou, por meio da internet, o serviço de locação de veículo disponibilizado pela empresa reclamada, realizando a retirada do automóvel na unidade localizada na Avenida Monsenhor Tabosa, nº 1.160, CEP 60165-068, Fortaleza/CE, para utilização em atividade de transporte por aplicativo.

Afirma que, após a retirada do veículo, constatou a existência de problemas em seu funcionamento, motivo pelo qual procurou a reclamada e solicitou a substituição do automóvel. Entretanto, segundo seu relato, a empresa recusou a troca, alegando que o veículo não apresentava qualquer defeito.

Aduz que, diante da negativa da reclamada e por entender que a contratação havia sido realizada na modalidade online, optou por desistir do negócio dentro do prazo de 7 (sete) dias, realizando a devolução do veículo em 20/07/2026.

Informa que, no ato da devolução, a reclamada não acatou o pedido de desistência e procedeu à cobrança de multa por rescisão antecipada do contrato, no valor de R\$ 408,89 (quatrocentos e oito reais e oitenta e nove centavos), sob a alegação de que havia previsão contratual de permanência mínima de 35 (trinta e cinco) dias, tendo o referido valor sido pago pelo consumidor por meio de cartão de crédito.

Por fim, sustenta que a cobrança é indevida e requer a intervenção deste órgão visando à busca de uma solução consensual para a demanda, com o cancelamento da multa aplicada e a restituição do valor pago.

Pedido: Requer o consumidor o cancelamento da multa aplicada em razão da rescisão contratual, com a consequente restituição dos valores eventualmente cobrados, bem como a quitação do contrato de locação, sem a incidência de quaisquer encargos adicionais.



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

DATA DE RETORNO: 10/08/2026, 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, 28 de Julho de 2026.

Consumidor(a): Daniel Rodrigues da Silva
DANIEL RODRIGUES DA SILVA