



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

TERMO DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Número de Atendimento: 26.07.0564.001.00047-301

Reclamante: JOSÉ ORLANDO DE OLIVEIRA NETO, **CPF:** 441.073.073-87, **Endereço:** Rua 9 - 300 A - Novo Maracanaú - Maracanaú - CE - 61905-520, **Telefone:** (85) 8106-1529. **Procurador(a):** MARIA ROSE MARY NUNES DE OLIVEIRA, **CPF:** 687.663.603-82, **Telefone:** (85) 99825-2758.

Reclamado: CONSORCIO NACIONAL VOLKSWAGEN - ADMINISTRADORA DE CONSORCIO LTDA, **CNPJ:** 47.658.539/0001-04.

Aos 27 de agosto de 2026 às 10h00, na sala de audiência do Procon Municipal de Maracanaú, Órgão da Prefeitura Municipal de Maracanaú, perante a conciliadora **Tayná Moreira Ribeiro**, compareceram a parte reclamante acima qualificada, e a preposta da parte reclamada, a sra. Vanessa Sousa de Figueiredo, inscrita no CPF de nº: 804.888.545-04, e-mail: juridico6@badaroalmeida.com.br, esta última com presença virtual.

Aberta a audiência e facultada a palavra a parte reclamante, esta reitera os termos da inicial deste processo administrativo.

Facultada a palavra a preposta da empresa reclamada, a sra. Vanessa Sousa, reitera a defesa apresentada aos autos do processo, bem como informou que para a formalização do cancelamento, o consumidor pode entrar em contato com os seguintes canais de atendimento: canal para atendimento <https://www.cnvw.com.br/cliente>

Os números de telefone da Ouvidoria do Consórcio Nacional Volkswagen são 3003-7368 (capitais e regiões metropolitanas) e 0800 721 7868 (demais localidades), além do e-mail ouvidoria@cnvw.com.br.

Facultada a palavra novamente a parte autora, esta informa que, a empresa entrou em contato, para ofertar a proposta do consórcio, a consultora chamada Gabriela, que solicitou os documentos para uma análise e após foi informado que o consórcio tinha sido aprovado, passando dessa fase de formalização, o consumidor indagou se iniciaria após a efetivação do pagamento e foi informado que sim, só seria ativado se pagasse a primeira parcela. Após o primeiro contato, o consumidor recebeu a ligação do hospital, para realização de um procedimento cirúrgico e observou que não poderia mais arcar com o compromisso firmado, foi então que no dia 01/06/2026, buscou contato para solicitação do cancelamento e diante disso uma equipe do setor financeiro entrou em contato informando que não havia registros de cancelamentos, mas que a funcionária teria sido punida, e foi informado que para realizar o cancelamento teria que efetuar um pagamento no valor de R\$ 869,71 (oitocentos e sessenta e nove reais e setenta e um centavos), informando ainda que ocorreu uma redução no consórcio que o consumidor havia aderido. No dia 02/06/2026, buscou novamente a informação sobre o cancelamento e recebeu uma nova informação que após o dia 26/06/2026, que seria cancelado, mas isso não ocorreu e surgiu então um novo boleto para que pagasse novamente. Atualmente tem duas parcelas em atraso. O consumidor ainda informa que não tomou ciência em momento algum que seria necessário a formalização diante dos canais oficiais para o cancelamento, que não possui obrigação de saber que no contrato tem as informações, que é obrigação da empresa informar tudo que for necessário para o consumidor.

DO CONCILIADOR:

Informo que durante ato, a preposta da parte reclamada apresentou esclarecimentos a respeito da demanda apresentada pela parte reclamante, não apresentou proposta de acordo.

Informo ainda que a referida preposta realizou juntada de carta de preposto e defesa administrativa.

Ante o exposto, e NÃO HAVENDO ACORDO entre as partes presentes a esta audiência de conciliação, encaminho a presente reclamação ao Setor Jurídico para análise, determinação e demais atos que entender necessários.

Nada mais para constar no momento, encerra-se este ato, assinando o presente termo de audiência o conciliador, a reclamante e a preposta da reclamada.

Maracanaú/CE, 27 de agosto de 2026.

Tayná Moreira Ribeiro

Tayná Moreira Ribeiro
Conciliadora Procon Maracanaú

José Orlando de Oliveira Neto

JOSÉ ORLANDO DE OLIVEIRA NETO (Reclamante)
MARIA ROSE MARY NUNES DE OLIVEIRA (Procuradora)

PRESEÇA VIRTUAL

Vanessa Sousa de Figueredo (Preposta)

CONSORCIO NACIONAL VOLKSWAGEN - ADMINISTRADORA DE CONSORCIO LTDA (Reclamada)

