



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.10.0564.001.00003-3

Data/Hora de Abertura: 01/10/2026 às 13:54:52

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: SÁVIO HENRIQUE JORGE DE OLIVEIRA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: JÁFIA DE OLIVEIRA BARROS LIMA

CPF do Consumidor: 050.396.663-06

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
JOTA FREITAS	61.666.390 FRANCISCO ANTONIO RODRIGUES	61.666.390/0001-28	26.10.0564.001.00003-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Demais Serviços

Assunto: Consórcios (exceto imóveis)

Problema: Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço

Relato:

Relata a consumidora que, no dia 24 de agosto de 2026, já havia iniciado diálogos com uma representante da empresa reclamada acerca da contratação de um consórcio para aquisição de veículo. Informa que, durante as conversas, foi-lhe assegurado que, mediante o pagamento da primeira parcela, já teria o veículo em mãos.



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

Diante das informações prestadas, a consumidora, em 25 de agosto de 2026, celebrou presencialmente contrato de consórcio junto à reclamada, manifestando interesse na aquisição de um veículo compatível com o valor do lance previsto no consórcio. Na ocasião, efetuou o pagamento de R\$ 3.576,70 (três mil, quinhentos e setenta e seis reais e setenta centavos) a título de entrada.

Informa que, no dia 26 de agosto de 2026, recebeu contato da representante da reclamada, que lhe repassou orientações acerca dos procedimentos necessários para a contratação, bem como esclarecimentos sobre os dados fornecidos para a efetivação do contrato.

Relata que, em 08 de setembro de 2026, entrou em contato com a reclamada para obter informações acerca da previsão de contemplação. Contudo, foi informada de que a previsão inicialmente apresentada não poderia mais ser cumprida, sendo o possível retorno prorrogado para o dia 17 de setembro de 2026.

Afirma que demonstrou sua insatisfação com a alteração, porém uma representante da reclamada a tranquilizou e solicitou que não desistisse, assegurando-lhe que seria contemplada com o veículo. Diante disso, a consumidora decidiu aguardar até a nova data informada.

Contudo, ao chegar o dia 17 de setembro de 2026, a consumidora entrou novamente em contato com a reclamada, mas não obteve retorno. Relata que realizou novas tentativas de contato posteriormente, porém sem êxito.

Diante da ausência de atendimento, tentou comparecer presencialmente ao estabelecimento da reclamada para buscar uma solução para a demanda, contudo afirma que não lhe foi permitido o acesso ao escritório da empresa.

Ressalta, ainda, que, durante a formalização da contratação, prestou esclarecimentos acerca de sua capacidade financeira e das condições que poderia assumir. Entretanto, afirma que, ao analisar a via contratual, constatou divergências em relação ao que havia sido acordado presencialmente, especialmente quanto ao valor das parcelas, que se encontrava acima de sua capacidade de pagamento, além de outras informações que lhe geraram dúvidas acerca da contratação.

Informa, ainda, que recebeu orientação de que não seria necessário efetuar o pagamento do boleto no valor previsto no contrato, devendo pagar apenas o valor que teria sido acordado no momento da contratação. Contudo, apesar de já ter entrado em contato com a central de atendimento da reclamada, afirma que não obteve solução satisfatória para a situação.

Diante da ausência de solução administrativa e do receio de ter seu nome negativado em razão de eventual inadimplemento perante a reclamada, a consumidora buscou este órgão de proteção e defesa do consumidor, visando à intermediação da demanda.

Pedido:



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

Requer a consumidora o cancelamento imediato do contrato de consórcio celebrado junto à empresa reclamada, bem como o estorno do valor de R\$ 3.576,70 (três mil, quinhentos e setenta e seis reais e setenta centavos) pago a título de entrada.

TRATATIVAS

01/10/2026 - **Audiência**

Situação: Aberta