

**PROCON**
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ**GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ****COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON MARACANAÚ****DADOS DO ATENDIMENTO****Número do Acompanhamento:** 25.01.0564.001.00031-3**Data/Hora de Abertura:** 14/01/2025 às 09:58:55**Credenciada:** Procon Municipal de Maracanaú - CE**Posto de Atendimento:** Procon Municipal de Maracanaú - CE**Técnico do Atendimento:** LUCAS RODRIGUES FREIRE**Origem do Atendimento:** Presencial**DADOS DO CONSUMIDOR****Nome do Consumidor:** GABRIEL COSTA MOURA**CPF do Consumidor:** 068.578.943-88**DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
CRASA MOTOS	C.ROLIM MOTOS LTDA	04.685.620/0001-62	25.01.0564.001.00031-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO**Como Comprou/Contratou:** Loja física**Área:** Demais Produtos**Assunto:** Veículos Novos (motos, carros, caminhões)**Problema:** Falta de peça de reposição**Relato:**

Relata a parte consumidora que, no dia 13/08/2024, realizou, juntamente com a empresa Yamaha, a compra de uma motocicleta, modelo 1151, moto Lander XTZ250, de cor azul, ano 2024, e motor G3C4E-179462. O valor total do veículo foi de R\$ 29.736,24 (vinte e nove mil, setecentos e trinta e seis reais e vinte e quatro centavos), sendo a forma de pagamento por meio do cartão de crédito, parcelado em 12 vezes de R\$ 2.480,00 (dois mil, quatrocentos e oitenta reais). No mês de setembro, o consumidor afirma que a moto estava ficando sem força. Por ser um veículo novo, o consumidor imaginou que não se tratasse de um defeito. No entanto, com o



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON MARACANAÚ

tempo, a moto foi progressivamente perdendo força, até que chegou ao ponto de queimar os discos de embreagem. Assim, no dia 06/12/2024, o consumidor foi até a loja onde adquiriu o veículo e foi informado de que a empresa teria 72 horas úteis para fornecer um parecer. No dia 12/12/2024, o reclamante relata que recebeu a ordem de serviço, na qual foi constatado que os discos de fricção e as placas separadoras apresentaram características de sobrecarga e consequente excesso de calor. Por esse motivo, foi informado de que não se tratava de vício de fabricação do produto, e, portanto, o reparo não seria coberto pela garantia contratual. Apesar de terem remontado o veículo, a peça não foi substituída. Posteriormente, o consumidor entrou em contato com o SAC cujo o número de protocolo 202412131460237, que manteve a mesma resposta fornecida na ordem de serviço. De acordo com mecânicos consultados, trata-se de uma peça que deveria durar cerca de 50.000,00 km, sendo que o consumidor utilizou a motocicleta por apenas cerca de 8.000,00 km. O reclamante informa que, até a presente data, o veículo permanece com o mesmo problema. Considerando que está dentro do período de garantia e que não obteve êxito em seu requerimento, veio até a sede deste órgão para tentar solucionar o problema de forma pacífica e eficaz.

Pedido: Diante exposto requer o consumidor que seja feito a troca da peça do seu veículo.

TRATATIVAS

14/01/2025 - Audiência

Situação: Aberta