

**PROCESSO F.A Nº: 25.09.0564.001.00028-301**

## **DECISÃO**

Trata-se de reclamação da consumidora LISIVANE DE SOUSA BATISTA em face do fornecedor CENTRO DE FORMAÇÃO DE CONDUTORES SÃO JOSÉ LTDA., através da qual expõe que celebrou contrato com o fornecedor para obtenção de CNH na categoria B, mediante pagamento de R\$ 1.300,00 reais, além de valores referentes aos exames obrigatórios. Relatou que os serviços iniciais foram regularmente prestados, tendo sido aprovada na prova teórica. Entretanto, após essa etapa, passou a enfrentar dificuldades para iniciar as aulas práticas, tendo realizado apenas duas, enquanto as demais vêm sendo sucessivamente adiadas pela empresa, sem justificativa adequada. Diante dos fatos narrados, a consumidora solicitou a devida conclusão do processo de habilitação, com a prestação integral do serviço contratado.

Após análise dos autos, constatou-se que a empresa reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação, da instauração do processo administrativo, da apresentação de defesa e da designação de audiência de conciliação entre as partes. Conforme se verifica do Termo de Audiência de Conciliação, às fls. 24 dos autos, o fornecedor esclareceu que as aulas ocorrem de acordo com a disponibilidade de vagas e conforme os horários dos alunos. Ressaltou que o veículo utilizado apresentou problemas técnicos, motivo pelo qual houve atraso nas aulas referentes ao contrato firmado pela consumidora há cinco meses, cujo término está previsto para daqui a sete meses. Informou que as últimas aulas práticas serão concluídas nos dias 15 e 16 de outubro de 2025, que será disponibilizada uma aula extra no dia 01 de novembro de 2025 com a consumidora, que a solicitação para realização do teste junto ao DETRAN será feita no início do mês de novembro de 2025. Durante a audiência, a consumidora manifestou expressamente sua concordância, aceitando integralmente a proposta de acordo apresentada pela parte reclamada.

Tendo em vista que o fornecedor atendeu integralmente a solicitação da consumidora, ao apresentar proposta de acordo acerca da conclusão do processo de habilitação, conclui-se a caracterização da reclamação como **FUNDAMENTADA ATENDIDA**, faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 05 de dezembro de 2025.

---

**KARLYANE BARROS DA SILVA**  
**Procon Maracanaú**

**DESPACHO**

Considerando que o fornecedor atendeu a solicitação da consumidora, apresentando proposta de acordo em audiência conforme consta no Termo de Audiência de Conciliação, às fls. 24, a qual foi devidamente aceita pela parte autora, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para arquivamento da presente reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 05 de dezembro de 2025.

---

**DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS**  
**Diretora Executiva**  
**Procon Maracanaú**