



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA - CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2509056400100013301

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): MARIA HELENA DUARTE BEZERRA - **CNPJ/CPF:** 567.401.153-20

Endereço: Rua 9A - CASO 18 - Industrial - Maracanaú - CE - 61925-100

Telefone: (85) 98885-9238

E-mail: helenaduartejoy@gmail.com

Procurador(a): - CNPJ/CPF:

Telefone:

E-mail:

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social: UNIDAS LOCADORA S.A

Nome Fantasia: UNIDAS

CPF/CNPJ: 45.736.131/0141-20

Endereço de Correspondência: Avenida Santos Dumont - 6910 - Cocó - Fortaleza - CE - 60192-024

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú - Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), no uso de suas atribuições legais conferidas pela Lei Municipal nº 2.084 de outubro de 2013, combinada com a Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) e Decreto 2.181/97, designa o dia **02/10/2025 às 09:45** horas para audiência a ser realizada pelo(a) Conciliador(a) **LUANA DE SOUZA RODRIGUES**, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, com intuito de instituir o processo administrativo instaurado a partir de reclamação apresentada por V.S.^a, bem como de solução do conflito entre as partes para os fatos narrados, conforme transcrito de sua demanda:

Link da Audiência: <https://meet.google.com/saj-atqs-xtt>

Relato:

A consumidora relata que, no dia 26/07, adquiriu um veículo seminovo da marca Chevrolet Ônix, tendo realizado a retirada do automóvel no dia seguinte. Contudo, no dia 29/07, a consumidora percebeu um defeito relacionado a vazamento de óleo.

Imediatamente entrou em contato com a reclamada, que a orientou a procurar a matriz da empresa, localizada em São Paulo, a fim de ser informada sobre qual oficina autorizada deveria



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

encaminhar o veículo. Após receber a devida orientação, a consumidora levou o veículo à oficina indicada no dia 31/07.

Na oficina, foi confirmada a existência do vazamento de óleo, constatando-se que a causa era um dano na cárter do motor. Foi então realizado o primeiro reparo. Durante o tempo em que o veículo permaneceu na oficina, também foram identificadas outras avarias: os pneus dianteiros não estavam em condições adequadas e a correia do motor apresentava danos. Ao questionar a oficina sobre esses problemas adicionais, a consumidora foi orientada a abrir um novo chamado para cada avaria identificada.

A consumidora, seguindo a orientação recebida, abriu os chamados ainda nas dependências da oficina. No entanto, foi informada pela reclamada que aquela oficina específica não estava autorizada a realizar os novos serviços solicitados.

Após diversas tentativas frustradas de obter uma solução, apenas no dia 18/08 a reclamada comunicou que encaminharia o veículo para uma concessionária autorizada da Chevrolet, a fim de solucionar os demais problemas. Desde então, no entanto, a consumidora não obteve mais retornos concretos, recebendo apenas respostas genéricas e ineficazes.

A consumidora destaca que está sem o veículo há mais de 30 dias, o que vem lhe causando inúmeros transtornos em sua rotina. Em razão da situação prolongada e da ausência de solução, procurou este órgão em busca de providências eficazes.

Pedido:

Diante do exposto e da evidente perda de confiança na empresa, a consumidora requer a devolução integral dos valores pagos pelo veículo.

Notificamos ainda que V.S.^a deverá entrar na sala de audiência virtual por meio do link disponibilizado ou comparecer presencialmente impreterivelmente no horário marcado, bem como fica ciente, desde já, que a falta sem justificativa no prazo de 48 horas, à audiência acima designada, implicará no arquivamento de sua reclamação.

Maracanaú/CE, 03 de Setembro de 2025 .

PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES - Atendente

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
Procon - Maracanaú



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Recebi a presente notificação nesta data: 03/09/2025

Ass. do consumidor(a): _____

MARIA HELENA DUARTE BEZERRA