

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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.12.0564.001.00005-3

Data/Hora de Abertura: 02/12/2025 às 14:14:13

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: Alexandre de Moura Braga

CPF do Consumidor: 017.123.423-55

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
TOP REPASSES	ANAXANDRO DO CARMO DE SOUZA	38.489.962/0001-29	25.12.0564.001.00005-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Demais Produtos

Assunto: Veículos Usados (motos, carros, caminhões)

Problema: Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores

Relato:

Informa o consumidor que, no mês de novembro de 2025, adquiriu um veículo Volkswagen Parati, ano 2001, pelo valor de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais), dos quais R\$ 14.500,00 (catorze mil e quinhentos reais) foram pagos à vista por meio de PIX.

Pouco tempo após a compra, no dia 21 de novembro, ao levar o veículo a um funileiro, o consumidor foi informado de que a região onde se localiza o número do chassi apresentava



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

corrosão acentuada, comprometendo a segurança e a integridade do automóvel. Diante disso, o consumidor retornou ao estabelecimento da reclamada e comunicou o desejo de devolver o veículo. A reclamada, entretanto, não ofereceu reparo nem solução imediata, condicionando a devolução do valor pago apenas após a futura revenda do automóvel.

O consumidor, que já havia devolvido o veículo por não se sentir seguro para trafegar com ele, discordou da solução apresentada pela reclamada. Ressalta, ainda, que vem sendo prejudicado pela falta de um veículo para suprir suas necessidades diárias, motivo pelo qual buscou este órgão para obter uma solução eficaz.

Pedido:

Diante do exposto, o consumidor requer a devolução integral e imediata do valor pago, qual seja R\$ 14.500,00 (catorze mil e quinhentos reais).

TRATATIVAS

02/12/2025 - Audiência

Situação: Aberta