

PROCESSO F.A Nº: 2607056400100008301

RECLAMANTE: JOSÉ ORLANDO DE OLIVEIRA NETO **CPF:** 441.073.073-87

RECLAMADA: CONSÓRCIO NACIONAL VOLKSWAGEN **CNPJ:** 47.658.539/0001-04

DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor JOSÉ ORLANDO DE OLIVEIRA NETO em face do fornecedor CONSORCIO NACIONAL VOLKSWAGEN, através da qual expõe que aderiu a proposta de consórcio da Consórcio Nacional Volkswagen após abordagem por representante da empresa, efetuando o pagamento inicial de R\$ 869,71 reais. Sustenta que, diante de sua impossibilidade financeira superveniente, requereu o cancelamento da contratação, pedido reiterado sem êxito. Afirma que a empresa reclamada condicionou o cancelamento ao pagamento de novo boleto, mantendo o contrato ativa. Aduz ainda, que impugna a validade da suposta assinatura eletrônica utilizada na formalização do contrato, alegando não a reconhecer nem ter autorizado a contratação. Diante dos fatos narrados, requer o consumidor o cancelamento definitivo da Proposta de Consórcio nº 40507722, vinculada ao Grupo nº 1165 e Cota nº 2161-0, sem a incidência de quaisquer cobranças adicionais, bem como a restituição do valor e o fornecimento de cópia integral do contrato.

Após análise dos autos, verificou-se que o fornecedor prestou os devidos esclarecimentos em relação a presente demanda, na data estipulada para o retorno da Carta Eletrônica. Na ocasião, conforme consta às fls. 15-17, o fornecedor esclareceu que, não foi localizado nenhum contato do reclamante com a administradora referente ao cancelamento da cota. Afirma que houve o pagamento de apenas uma parcela e que a cota permanece ativa. Cumpre destacar, ademais, que a parte consumidora não compareceu a este órgão na data previamente agendada para retorno para impugnar as informações apresentadas, em dia 17 de julho de 2026, conforme certidão constante às fls. 19 dos autos.

Diante da ausência do reclamante e considerando a falta de elementos que justifiquem o prosseguimento da reclamação, 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, 21 de julho de 2026.



Documento assinado digitalmente
SAMARA THEREZA REBOUCAS FRAGA
Data: 22/07/2026 08:49:09-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

SAMARA THEREZA REBOUCAS FRAGA
Estagiaria Setor Jurídico
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o fornecedor prestou os devidos esclarecimentos ao consumidor quanto ao cancelamento, bem como a ausência da parte autora na data de retorno da Carta Eletrônica, conforme Certidão, constante às fls. 19, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para o arquivamento desta reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 21 de julho de 2026.

DANIELA PINHEIRO
BEZERRA DE
FARIAS:79988784449

Assinado de forma digital por
DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE
FARIAS:79988784449
Dados: 2026.07.21 11:44:26 -03'00'

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú