



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.03.0564.001.00064-3

Data/Hora de Abertura: 26/03/2026 às 09:38:43

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: VALMIR TAVARES DE SOUSA

CPF do Consumidor: 006.199.113-95

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
CANOPUS FORTALEZA	CANOPUS CONSTRUÇOES FORTALEZA LTDA	26.354.401/0001-33	26.03.0564.001.00064-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Habitação

Assunto: Imóvel novo (construtora ou imobiliária)

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

Relato:

Relata o consumidor que, em novembro de 2024, celebrou contrato com a reclamada. Na ocasião, foi efetuado o pagamento de entrada de forma parcelada, em parcelas mensais, totalizando o valor de R\$ 6.803,43 (seis mil, oitocentos e três reais e quarenta e três centavos).



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

Informa ainda que, em janeiro de 2026, ao perceber inconsistências nos boletos de pagamento, entrou em contato com a reclamada, sendo-lhe informado que o contrato havia sido cancelado sob a alegação de atraso nos pagamentos. Na mesma oportunidade, foi esclarecido que o cancelamento se deu em razão de o consumidor não ter comparecido à Caixa Econômica Federal para assinatura do termo de financiamento. Contudo, o consumidor afirma não ter sido previamente comunicado pelo corretor acerca de tal necessidade.

Diante da situação, e conformando-se com o distrato, o consumidor recebeu, por meio de correio eletrônico, o respectivo termo de distrato encaminhado pela reclamada, no qual constava a informação de que não haveria devolução de quaisquer valores já pagos.

Inconformado com tal disposição, o consumidor dirigiu-se até a reclamada, ocasião em que lhe foi reiterado que não haveria restituição de valores, sob o argumento de que a conduta estaria em conformidade com o contrato firmado.

Embora tenha aceitado o distrato, o consumidor discorda da retenção integral dos valores pagos, razão pela qual compareceu à sede deste órgão em busca de solução administrativa para o caso.

Pedido:

Diante do exposto, requer a devolução de, ao menos, 50% (cinquenta por cento) dos valores pagos.

TRATATIVAS

26/03/2026 - **Audiência**

Situação: Aberta