



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.08.0564.001.00004-3

Data/Hora de Abertura: 03/08/2026 às 10:44:08

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: ALINE XIMENES DE SOUZA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: LEONARDO DE PAULA TORRES

CPF do Consumidor: 630.452.813-20

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
BYD DO BRASIL	BYD DO BRASIL LTDA.	17.140.820/0002-62	26.08.0564.001.00004-301
JANGADA AUTOMOTIVE COMERCIO DE VEICULOS E PECAS LTDA	JANGADA AUTOMOTIVE COMERCIO DE VEICULOS E PECAS LTDA	03.935.677/0001-00	26.08.0564.001.00004-302

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Demais Produtos

Assunto: Veículos Novos (motos, carros, caminhões)

Problema: Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia

Relato:



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

Relata o consumidor que adquiriu, em abril de 2025, um veículo BYD Dolphin Mini GS EV, ano/modelo 2024/2025.

Aduz que, em meados de novembro de 2025, constatou o surgimento de rachaduras no revestimento em couro do banco do veículo, evidenciando desgaste prematuro e tendência ao rompimento, apesar do reduzido período de utilização do automóvel.

Afirma que procurou a concessionária autorizada para comunicar o vício apresentado, ocasião em que foi informado de que a situação seria submetida à análise técnica. Relata que aguardou o prazo de 30 (trinta) dias para a solução da demanda e, após o decurso desse período, realizou novos contatos com os consultores responsáveis, sem obter qualquer retorno.

Sustenta que, posteriormente, foi informado por uma supervisora de que o reparo havia sido autorizado e que a peça necessária para a substituição do banco seria disponibilizada até 06/03/2026. Entretanto, transcorrido o referido prazo, não recebeu novas informações, tampouco foi convocado pela concessionária para a realização do reparo.

Informa, ainda, que buscou solucionar a questão diretamente junto à montadora, realizando diversas tentativas de contato por diferentes canais de atendimento, sem, contudo, obter resposta satisfatória. Relata que registrou reclamação na plataforma Reclame Aqui, ocasião em que recebeu a informação de que a demanda havia sido solucionada, embora o defeito permanecesse sem qualquer providência efetiva.

Diante da ausência de solução na esfera administrativa, recorreu a este órgão de proteção e defesa do consumidor, visando à intermediação do conflito.

Pedido: Requer o consumidor a substituição integral do banco do veículo por outro novo, em perfeitas condições de uso e livre de vícios, tendo em vista o desgaste prematuro apresentado e a ausência de solução pela empresa reclamada, mesmo após a autorização do reparo e o transcurso do prazo informado.

TRATATIVAS

03/08/2026 - **Audiência**

Situação: Aberta