



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.06.0564.001.00076-3

Data/Hora de Abertura: 30/06/2025 às 14:12:24

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: MARIA NEISA DA SILVA COSTA

CPF do Consumidor: 642.370.283-72

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
LOCALIZA RENT A CAR SA	LOCALIZA RENT A CAR SA	16.670.085/0991-86	25.06.0564.001.00076-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Demais Serviços

Assunto: Locação/ Aluguel - carros, roupas etc (exceto habitação)

Problema: Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado

Relato:

A consumidora relata que mantém contrato de locação de veículo com a empresa Localiza, por meio da plataforma Zarp Localiza, com a finalidade de prestar serviços como motorista de aplicativo. O veículo locado é um Hyundai HB20 1.0M Comfort, de placa TDL7C86.



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

No mês de maio de 2025, a consumidora foi notificada, por meio do aplicativo da Localiza, acerca de uma multa de trânsito registrada na cidade de São Paulo/SP. Entretanto, na data da suposta infração, o referido veículo encontrava-se no Estado do Ceará, conforme comprovam documentos e registros válidos, inclusive relatórios de telemetria.

Apesar da inconsistência entre o local da infração e a real localização do veículo, a Localiza efetuou automaticamente a cobrança da multa, debitando o valor diretamente do cartão de crédito da consumidora, além de tudo a empresa ora reclamada cobrou um valor em cima da multa referenciada acima.

Após entrar em contato com a empresa, foi orientada a reunir os documentos comprobatórios da localização do veículo e encaminhá-los à CET (Companhia de Engenharia de Tráfego). A consumidora, cumprindo integralmente as orientações, enviou os documentos por meio dos Correios.

A CET, no entanto, respondeu à solicitação via e-mail, requisitando documentação complementar de responsabilidade da Localiza, tais como contrato social e procuração atualizada, exigência formal para prosseguimento da análise do recurso.

A consumidora, por sua vez, entrou em contato com a Localiza solicitando a documentação exigida. A empresa, no entanto, negou-se a fornecê-la, sugerindo que a cliente assumisse a multa em seu nome e, somente após isso, buscasse a contestação.

Tal posicionamento impõe à consumidora a uma responsabilidade que não lhe compete, tratando-se de uma infração incompatível com sua localização e plenamente contestável com base em dados técnicos fornecidos pela própria locadora (telemetria e rastreamento).

Sem sucesso na resolução administrativa, a consumidora recorreu ao Procon, em busca de intermediação, uma vez que a omissão da empresa pode lhe causar prejuízos futuros, como restrições em novos contratos de locação, apontamentos indevidos.

Pedido:

Requer a consumidora:

O ressarcimento integral do valor debitado em seu cartão de crédito, referente a uma multa cuja responsabilidade não lhe pertence;

O fornecimento da cópia integral do contrato de locação firmado com a Localiza;

A responsabilização da empresa Localiza pela resolução completa da multa indevida junto aos órgãos competentes, evitando qualquer impacto negativo sobre o nome ou a reputação da consumidora em futuros contratos.

TRATATIVAS



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

30/06/2025 - Audiência

Situação: Aberta