



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.01.0564.001.00063-3

Data/Hora de Abertura: 26/01/2026 às 14:05:50

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: LUIS FELIPE MOREIRA GOMES

CPF do Consumidor: 066.608.323-19

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
GABRIEL EMPREENHIMENTOS	GABRIEL ALMEIDA DE ALENCAR ALVES 06577651396	36.595.589/0001-65	26.01.0564.001.00063-301

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:

Relata o consumidor que, em 21/11/2025, celebrou contrato de financiamento para aquisição de um veículo Fiat Argo Drive, ano/modelo 2019/2020, pelo valor de R\$ 57.590,00 (cinquenta e sete mil quinhentos e noventa reais).



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

Cerca de uma semana após a aquisição do veículo, surgiu um problema relacionado à quantidade de óleo no motor. Ao procurar a empresa reclamada para obter esclarecimentos e assistência, o consumidor não foi devidamente atendido, motivo pelo qual buscou, por conta própria, verificar a situação.

Posteriormente, o consumidor levou o veículo a um mecânico independente, que emitiu laudo técnico apontando a necessidade de retífica do motor. Ao questionar a reclamada acerca do referido laudo, não lhe foi oferecida qualquer assistência adicional. Mesmo após novo contato, a empresa limitou-se a informar que a garantia já se encontrava expirada, deixando de prestar o suporte necessário.

Discordando da conduta adotada pela reclamada, o consumidor procurou um segundo mecânico, o qual confirmou o laudo anterior e, adicionalmente, identificou diversas irregularidades não informadas no momento da venda, tais como a substituição de peças e problemas na embreagem.

Diante da impossibilidade de solucionar a questão diretamente com a reclamada e frente às novas descobertas acerca do real estado do veículo, o consumidor dirigiu-se à sede deste órgão em busca de uma solução eficaz para o caso.

Pedido:

Diante do exposto, o consumidor requer o conserto do veículo, ou, alternativamente, o cancelamento do financiamento com a devolução dos valores pagos, que até o momento totalizam R\$ 5.094,00 (cinco mil e noventa e quatro reais), ou ainda, a substituição do veículo por outro de mesmo valor.

TRATATIVAS

26/01/2026 - Audiência

Situação: Aberta