

PROCESSO F.A Nº: 25.06.0564.001.00064-301

RECLAMANTE: RAIMUNDO NONATO GUEDES DA SILVA **CPF:** 619.258.533-49

RECLAMADA: GTR COMERCIO DE VEÍCULOS LTDA **CNPJ:** 30.388.033/0001-11

DECISÃO

Trata-se de reclamação formulada pelo consumidor RAIMUNDO NONATO GUEDES DA SILVA em face da fornecedora GTR COMERCIO DE VEÍCULOS LTDA, na qual relata que, em ABR/2023, adquiriu um veículo pelo valor total aproximado de R\$ 70.000,00 (setenta mil reais). Deste montante, R\$ 53.800,00 (cinquenta e três mil e oitocentos reais) foram pagos por meio de 80 (oitenta) parcelas de R\$ 900,00 (novecentos reais), via consórcio, das quais 53 (cinquenta e três) já foram quitadas via PIX. Ainda em 2023 percebeu um vazamento de óleo, levando o carro a um mecânico de confiança, com informação de que o produto apresentava danos estruturais, especificamente na caixa de câmbio, que se encontrava preenchida com massa epóxi, indicando um reparo inadequado e possivelmente oculto, realizado antes da entrega do bem. Certo de que o defeito já existia no momento da compra, procurou a GTR, contudo, esta negou qualquer responsabilidade, alegando que o prazo de garantia havia expirado, e limitou-se a oferecer a indicação de um mecânico, proposta recusada pelo autor, que preferiu buscar os serviços de um profissional de sua confiança. Posteriormente, o consumidor solicitou um orçamento, que foi avaliado em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), e apresentou a proposta à empresa, pediu que esta arcasse com o custo do reparo, o que também foi negado. Diante dos fatos narrados, requer o consumidor a troca imediata do veículo por outro em perfeitas condições de uso, ou a devolução integral do valor pago, no total de aproximadamente R\$ 70.000,00 (setenta mil reais), ou, ainda, que a empresa proceda à substituição completa da caixa de câmbio do veículo, de forma gratuita, sem qualquer ônus ao consumidor.

A empresa reclamada foi regularmente notificada acerca da reclamação, da abertura do processo administrativo, da apresentação de defesa administrativa e da designação de audiência de conciliação entre as partes. Conforme se extrai do Termo de Audiência de Conciliação, à fl. 20, a empresa informa que foram realizadas duas vistorias antes da entrega do veículo ao reclamante, pela GTR e pelo consórcio pago. Reafirmou que mesmo passado prazo de garantia, apresentou como proposta de acordo dividir os custos de reparo do carro. Em manifestação do consumidor, este

informou que as vistorias foram realizadas sem sua presença, negando a proposta de acordo ofertada pela empresa reclamada.

Conforme apreciação dos autos, verifica-se que a controvérsia apresentada demanda análise eminentemente técnica acerca da origem do defeito no automóvel, especialmente para aferir se a situação decorre de eventual vício de fabricação, defeito técnico do produto ou fatores relacionados à utilização do bem. Observa-se que, segundo os esclarecimentos prestados pela GTR Comércio de Veículos em defesa administrativa, às fls. 23 e 24, a reclamação formalizada pelo consumidor ocorreu após o transcurso do prazo legal de garantia de 90 dias para bens duráveis, como automóvel, previsto no art.26, § 1º do Código de Defesa do Consumidor, circunstância que reforça a necessidade de apuração técnica específica acerca da origem e responsabilidade pelos alegados defeitos. Todavia, a produção de prova pericial especializada destinada à verificação da causa do desgaste extrapola a competência administrativa e conciliatória deste Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor.

Dessa forma, ausentes elementos técnicos conclusivos que permitam a este órgão formar convicção acerca da responsabilidade da fornecedora, eventual discussão acerca do ressarcimento pleiteado ou da obrigação de realizar reparos deverá ser submetida à apreciação do Poder Judiciário, foro competente para produção da prova pericial necessária ao deslinde da controvérsia. Faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva, classificando a reclamação como **CONCLUÍDA** com orientação de arquivamento

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 18 de setembro de 2026.

Documento assinado digitalmente
 **FRANCISCO THIAGO OLIVEIRA FELIX**
Data: 23/09/2026 15:01:00-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Francisco Thiago Oliveira Felix
Setor Jurídico
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando a complexidade da demanda, bem como, especialmente, quanto à necessidade de prova técnica para aferição de responsabilidade da fabricante e/ou fornecedora é sabido que o Procon não dispõe de suporte técnico para realização de perícia especializada. Assim, diante da ausência de elementos conclusivos, determino o arquivamento do processo administrativo, classificando-o como reclamação **CONCLUÍDA** devendo ser adotados, ao final, os expedientes necessários ao seu regular encerramento.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 18 de setembro de 2026.

DANIELA PINHEIRO
BEZERRA DE
FARIAS:79988784449

Assinado de forma digital por
DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE
FARIAS:79988784449
Dados: 2026.09.23 14:31:56 -03'00'

Daniela Pinheiro Bezerra De Farias
Diretora Executiva
Procon Maracanaú