



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.02.0564.001.00003-3

Data/Hora de Abertura: 03/02/2026 às 08:24:29

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: JOSE ARAMIS MENDES DA CRUZ

CPF do Consumidor: 023.033.203-05

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
AUTOSTORE VEICULOS	ALVES & OLIVEIRA COMERCIO E SERVICOS LTDA	21.074.511/0001-28	26.02.0564.001.00003-301

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 realizou a compra de um veículo no mês de março de 2025, ocasião em que efetuou o pagamento de uma entrada no valor total de R\$ 8.500,00 (oito mil e quinhentos reais), sendo R\$ 4.500,00 (quatro mil e quinhentos reais) pagos via Pix e R\$ 4.000,00 (quatro mil reais) pagos em espécie. Informa que o valor remanescente da compra foi financiado por meio do Banco Pan.



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

Afirma, ainda, que não recebeu qualquer documento referente à negociação, tais como recibo, nota fiscal ou contrato de compra e venda. Esclarece que apenas recebeu o boleto referente ao financiamento em sua residência e que, ao acessar o site do Banco Pan, conseguiu obter cópia do contrato de financiamento. Ao analisar os valores descritos no referido contrato, constatou que o montante pago a título de entrada, no valor de R\$ 8.500,00, não consta mencionado nem foi abatido do valor financiado.

Diante da ausência de informações claras, o consumidor buscou o Procon com o objetivo de obter intermediação para esclarecimento da situação.

Pedido: Diante do exposto, requer o consumidor esclarecimentos acerca da forma de cálculo do financiamento, bem como a correção dos valores, caso constatada qualquer irregularidade, seja por meio da redução do valor das parcelas, seja pelo abatimento do montante pago a título de entrada.

TRATATIVAS

03/02/2026 - **Audiência**

Situação: Aberta