



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: 25.07.0564.001.00027-3

Data/Hora de Abertura: 09/07/2025 às 08:57:34

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: ALEX SALES DA SILVA

CPF do Consumidor: 015.468.113-03

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
AUTO ELETRICA GUILARDO	AUTO ELETRICA GUILARDO LTDA	09.045.833/0001-43	25.07.0564.001.00027-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Demais Serviços

Assunto: Veículos – Peças e Acessórios (roda, pneu, rádio, farol, etc.)

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

Relato:

O consumidor relata que, no mês de março de 2025, seu veículo passou a apresentar problemas relacionados ao motor. Diante disso, procurou os serviços da oficina *Auto Elétrica Guillard Ltda.*, onde deixou o carro para reparos. A empresa comprometeu-se a entregar o veículo em



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

determinada data, contudo, não cumpriu o prazo inicialmente estipulado, solicitando alguns dias adicionais.

Após a liberação do automóvel, o consumidor realizou uma viagem ao interior do estado. No retorno, foi surpreendido com o acionamento da luz de aquecimento do painel do veículo. Em razão da urgência, procurou um mecânico na cidade onde se encontrava, tendo sido constatada a entrada de água no motor. O profissional local realizou um reparo paliativo e orientou o consumidor a retornar com cautela.

Posteriormente, o consumidor voltou à *Auto Elétrica Guillard Ltda.*, com quem já mantinha contato com o mecânico por meio do aplicativo WhatsApp. Ao retornar com o veículo, a oficina enviou novamente uma peça para a retífica, ocasião em que foi identificado que esta se encontrava empenada. Tal situação gerou questionamentos por parte do consumidor, uma vez que a peça já havia sido supostamente substituída. Novamente, o veículo foi deixado na oficina por mais três dias, e, nesta ocasião, houve cobrança adicional por novos serviços, sem emissão da respectiva nota fiscal, mesmo após solicitação expressa do consumidor.

No dia 10 de maio de 2025, ao parar para abastecer o veículo, que havia sido desligado previamente, o automóvel não ligou mais. O consumidor contatou a empresa reclamada, que providenciou o reboque do veículo, identificando-se que o defeito estava relacionado ao sensor de partida. No dia 16 de maio, a situação se repetiu: ao tentar sair de casa, o veículo novamente não funcionou. A oficina foi acionada e realizou novo conserto.

Já no dia 20 de maio, o consumidor percebeu que a água do radiador estava diminuindo com frequência. Ao levar o veículo de volta à oficina, foi informado da existência de um vazamento e orientado a substituir duas peças para resolver o problema.

No dia 30 de maio, em nova viagem, ao chegar ao destino, ao abrir o capô do veículo, constatou que a água do reservatório havia vazado em razão de um cano que se soltou. O mecânico, mais uma vez, prestou orientações à distância. Já em 1º de junho, ao retornar para casa, o veículo não ligou novamente. O consumidor buscou outra oficina, onde foi identificado que a falha estava relacionada às velas, que foram então substituídas.

Em 27 de junho de 2025, o consumidor se deslocava à noite para a cidade de Caucaia, quando o veículo parou de funcionar e foi necessário parar em um posto de combustível. Após verificar o veículo, constatou-se nova baixa no nível da água, com consequente entrada de água no motor. Ao contatar o mecânico da oficina anteriormente responsável, este informou que nada mais poderia ser feito e recomendou que o carro fosse levado a outro profissional. O consumidor então contratou um serviço de reboque e encaminhou o veículo a outra oficina, onde foi constatada a existência de três vazamentos, uma peça instalada de forma incorreta e parafusos frouxos — problemas semelhantes aos apresentados inicialmente e novamente problema no motor. Diante disso tudo o consumidor buscou o Procon para buscar uma intermediação na busca de uma solução.



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Pedido: Diante dos fatos narrados e dos reiterados defeitos apresentados após os diversos reparos, que não solucionaram o problema e, ao contrário, geraram novas despesas ao consumidor, este requer a restituição integral dos valores pagos pelos serviços prestados pela empresa *Auto Elétrica Guillard Ltda.*, diante da ineficácia e falha na prestação do serviço.

TRATATIVAS

09/07/2025 - **Audiência**

Situação: Aberta