

PROCESSO F.A Nº: 26.03.0564.001.00007-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor JOSUE BORGES DA SILVA em face do fornecedor BANK OF CHINA (ANTIGA CCB BRASIL), através da qual expõe que adquiriu pneus para caminhão, porém, no momento da instalação, verificou que os produtos entregues eram de modelos distintos daqueles contratados. Entretanto, buscou solução junto ao estabelecimento, sem êxito, sendo informado de inexistência de irregularidade. Sustenta que a divergência compromete a utilização do veículo, que se encontra parado, gerando prejuízos financeiros. Contudo, acrescenta que a nota fiscal foi emitida posteriormente a compra, com valor inferior ao efetivamente pago. Diante dos fatos narrados, o consumidor solicitou a substituição dos pneus por outros de mesma marca e modelo, conforme originalmente contratado.

Após minuciosa análise dos autos, verificou-se que o fornecedor prestou os devidos esclarecimentos em relação a presente demanda, na data estipulada para o retorno da Carta Eletrônica. Na ocasião, conforme consta às fls. 17, o fornecedor esclareceu que no ato da contratação, o cliente recebe proposta com as informações financeiras, sendo o dossiê completo disponibilizado apenas mediante solicitação, a qual não foi realizada. Informa-se, ainda, que o contrato sofreu descontos parciais e que, até o momento, há 10 parcelas pagas de um total de 72, encontrando-se em atraso há 2.876 dias. Cumpre destacar, ademais, que o consumidor não compareceu a este órgão na data previamente agendada para retorno 16 de fevereiro de 2026, conforme certidão constante às fls. 37 dos autos.

Diante da ausência de manifestação por parte da reclamante e considerando a falta de elementos que justifiquem o prosseguimento da reclamação, conclui-se a caracterização da reclamação como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**, faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.
Maracanaú-CE, 20 de março de 2026.

KARLYANE BARROS DA SILVA
Setor Jurídico
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o fornecedor prestou os devidos esclarecimentos o consumidor quanto a substituição dos pneus , bem como a ausência da parte autora na data de retorno da Carta Eletrônica, conforme Certidão, constante às fls. 37, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para o arquivamento desta reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 20 de março de 2026.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú