

**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:** 25.04.0564.001.00040-3**Data/Hora de Abertura:** 15/04/2025 às 10:53:45**Credenciada:** Procon Municipal de Maracanaú - CE**Posto de Atendimento:** Procon Municipal de Maracanaú - CE**Técnico do Atendimento:** LUIS MARCELO NOBRE DOS SANTOS FILHO**Origem do Atendimento:** Presencial**DADOS DO CONSUMIDOR****Nome do Consumidor:** LAYS GOMES RODRIGUES CASTRO**CPF do Consumidor:** 028.942.953-67**Nome do Procurador:** CARLOS ANDERSON CASTRO LOPES**CPF do Procurador:** 016.644.953-98**DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
CONCEPT CAR	CONCEPT CAR COMERCIO DE VEICULOS - EIRELI	14.886.801/0001-00	25.04.0564.001.00040-301

YO 035 464 485 BR ✓

DADOS DA RECLAMAÇÃO**Como Comprou/Contratou:** Loja física**Área:** Demais Produtos**Assunto:** Veículos Usados (motos, carros, caminhões)**Problema:** Produto entregue incompleto / diferente do pedido**Relato:**

Relata o consumidor, que no dia 12/12/2024 realizou a compra de um veículo seminovo modelo hyundai HB20s 1.0 TA, ano 2021/2022, onde o veículo não veio acompanhado da chave reserva,

15/04/2025

**PROCON**
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

consumidor informa que contatou a loja varias vezes para buscar a chave reserva do carro, porém tanto o vendedor Bruno, como o proprietário da loja Roberto, não lhe forneceram a chave, e sempre ficam adiando e lhe repassando informações mas nenhuma resolução. Após passado quatro meses o consumidor ainda não conseguiu a chave reserva, consumidor relata que buscou a concessionária da própria marca para verificar um orçamento de uma nova chave e o valor repassado foi de R\$ 2.283,06 (dois mil duzentos e oitenta e três reais e seis centavos). Diante deste relato o consumidor procurou este órgão buscando a melhor forma para tratar esse caso de forma pacifica e eficaz.

Pedido: Diante do exposto consumidor deseja apenas que a loja onde comprou o veiculo repasse a chave reserva do automóvel.

TRATATIVAS

15/04/2025 - **Audiência**

Situação: Aberta