



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.06.0564.001.00023-3

Data/Hora de Abertura: 11/06/2026 às 14:51:14

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: SÁVIO HENRIQUE JORGE DE OLIVEIRA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: Regina Clea Vieira do Nascimento

CPF do Consumidor: 525.395.553-49

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
RNI NEGOCIOS IMOBILIARIOS S.A.	RNI NEGOCIOS IMOBILIARIOS S.A.	67.010.660/0001-24	26.06.0564.001.00023-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Demais Serviços

Assunto: Consórcio de Imóveis

Problema: Não entrega / demora na entrega do produto

Relato:

A consumidora relata que, em 25 de novembro do ano anterior, compareceu ao cartório juntamente com a então titular do imóvel para formalizar a transferência da posse da residência. Na ocasião, efetuou o pagamento do valor de R\$ 25.000,00 (vinte e cinco mil reais), por meio de PIX, destinado à quitação de eventuais pendências existentes sobre o imóvel, conforme informado pela titular.



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

A corretora responsável pela intermediação da negociação informou que permaneceria acompanhando o processo de transferência e entrega do imóvel, comprometendo-se a fornecer esclarecimentos e atualizações sobre o andamento do procedimento. Entretanto, a consumidora afirma que não recebeu informações ou retornos adequados acerca da evolução do processo, o que gerou incertezas quanto à situação da posse e à efetiva entrega da residência.

A empresa reclamada, juntamente com a antiga titular e a corretora, teria firmado acordo verbal pelo qual a titular forneceu à consumidora os acessos e senhas necessários para que esta realizasse o pagamento das parcelas do imóvel. Em razão disso, a consumidora iniciou os pagamentos a partir do mês de dezembro.

Segundo informado pelas partes envolvidas, o prazo estimado para a entrega das chaves do imóvel e a consequente ocupação da residência seria de aproximadamente três meses. Contudo, transcorrido esse período, a consumidora não recebeu qualquer retorno da empresa reclamada acerca da entrega das chaves, embora tenha continuado efetuando regularmente os pagamentos acordados.

Diante da demora, a consumidora entrou em contato com a antiga titular para obter esclarecimentos sobre o andamento do processo. Esta, por sua vez, procurou a empresa reclamada, que informou que o atraso decorria da existência de pendências relacionadas à assinatura de documentos.

Após quatro meses de espera, sem qualquer previsão para a entrega das chaves, a antiga titular informou que todas as assinaturas e exigências anteriormente apontadas como pendentes já haviam sido regularizadas. Apesar disso, a empresa reclamada não forneceu novos esclarecimentos nem estabeleceu prazo para a conclusão do procedimento e entrega do imóvel.

A partir de então, a consumidora, juntamente com a antiga titular, realizou inúmeras tentativas de contato com a empresa reclamada, buscando a resolução da demanda. As tentativas perduraram até o mês de maio, sem que houvesse resposta satisfatória ou esclarecimentos sobre a entrega das chaves e a efetiva posse do imóvel.

A consumidora destaca que, durante todo esse período, permaneceu arcando simultaneamente com as parcelas do imóvel objeto da negociação e com as despesas da residência em que atualmente reside, suportando significativo ônus financeiro em razão da demora injustificada.

Pedido: Diante dos fatos expostos, a consumidora requer a entrega imediata das chaves do imóvel, a fim de viabilizar sua moradia, bem como a renegociação das parcelas pagas durante o período de atraso na conclusão do processo e na disponibilização da posse do imóvel.

TRATATIVAS

11/06/2026 - **Audiência**



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

Situação: Aberta