



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.03.0564.001.00005-3

Data/Hora de Abertura: 02/03/2026 às 12:24:14

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: GABRIEL DOAS SANTOS BARBOSA

CPF do Consumidor: 086.079.653-10

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
CANOPUS FORTALEZA	CANOPUS CONSTRUÇOES FORTALEZA LTDA	26.354.401/0001-33	26.03.0564.001.00005-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Habitação

Assunto: Imóvel novo (construtora ou imobiliária)

Problema: Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço

Relato:

O consumidor relata que, em novembro de 2024, celebrou contrato com a reclamada referente à aquisição de um apartamento. A proposta original estabelecia o pagamento de 24 (vinte e quatro) parcelas antes da entrega do imóvel e 24 (vinte e quatro) parcelas após a entrega, no valor de R\$ 418,00 (quatrocentos e dezoito reais) cada.



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

Informa que já foram pagas 8 (oito) parcelas, totalizando R\$ 3.530,40 (três mil, quinhentos e trinta reais e quarenta centavos), além de uma entrada no valor de R\$ 99,00 (noventa e nove reais).

Relata ainda que, em agosto de 2025, após nova aprovação de carta de financiamento, os valores sofreram elevação significativa, passando as parcelas para valores entre R\$ 760,00 (setecentos e sessenta reais) e R\$ 780,00 (setecentos e oitenta reais), além do acréscimo de mais 24 (vinte e quatro) meses ao prazo inicialmente previsto. Diante do aumento substancial dos valores e do prazo contratual, o consumidor decidiu cancelar os serviços e rescindir o contrato.

Informa que manteve contato com a reclamada por meio do aplicativo WhatsApp, ocasião em que foi assegurado que receberia a devolução de 100% (cem por cento) dos valores pagos. Contudo, desde então, não obteve novas informações até o mês de janeiro de 2026.

Em janeiro de 2026, a reclamada encaminhou e-mail ao consumidor contendo documento de distrato. Ao analisar o referido documento, o consumidor verificou a existência de fatos que não condiziam com a realidade, motivo pelo qual não o assinou e respondeu ao e-mail apontando as inconsistências. Todavia, não recebeu qualquer retorno. Além das incoerências identificadas, o documento previa cláusula na qual o consumidor abriria mão de receber os valores já pagos.

Em 02/03/2026, o consumidor dirigiu-se até a sede da reclamada em busca de esclarecimentos acerca de sua demanda, sendo informado de que o departamento jurídico havia realizado nova análise e que o documento encaminhado por e-mail estava correto.

Não concordando com a posição adotada pela reclamada, o consumidor dirigiu-se à sede deste órgão em busca de solução eficaz para a controvérsia.

Pedido:

Diante do exposto, requer a devolução integral dos valores pagos, no montante de R\$ 3.629,40 (três mil, seiscentos e vinte e nove reais e quarenta centavos), bem como o cessamento de qualquer vínculo contratual com a reclamada.

TRATATIVAS

02/03/2026 - **Audiência**

Situação: Aberta