

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2607056400100008301

Data de retorno do consumidor(a): 16/07/2026

Horário: 10:00h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): JOSÉ ORLANDO DE OLIVEIRA NETO

CNPJ/CPF: 441.073.073-87

Endereço: Rua 9 - 300 A - Novo Maracanaú - Maracanaú - CE - 61905-520

Telefone: (85) 8106-1529

DADOS DO FORNECEDOR

Razão Social: CONSORCIO NACIONAL VOLKSWAGEN

Nome Fantasia: CONSORCIO NACIONAL VOLKSWAGEN

CPF/CNPJ: 47.658.539/0001-04

Endereço de Correspondência:

Telefone Institucional: (19) 98819-3402

E-mail Institucional:

DOS FATOS

O(A) consumidor(a) acima qualificado comparece a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e, na presença do(a) servidor(a) abaixo qualificado, apresenta os seguintes fatos:

Relato:

Relata o consumidor que foi contatado, por meio de rede social, por representante da Consórcio Nacional Volkswagen, ocasião em que lhe foram apresentadas as vantagens da contratação de um consórcio, especialmente a possibilidade de contemplação por meio de carta de crédito para aquisição de veículo.

Aduz que, acreditando nas informações prestadas, forneceu seus dados pessoais para análise cadastral e manifestou interesse na contratação. Informa que foi orientado de que a adesão ao consórcio somente seria efetivada após o pagamento de um boleto no valor de R\$ 869,71 (oitocentos e sessenta e nove reais e setenta e um centavos), quantia que foi devidamente quitada.

Afirma que, em 28/05/2026, foi-lhe apresentada a proposta de adesão ao consórcio, identificada pela Proposta nº 40507722, Grupo nº 1165 e Cota nº 2161-0, sendo informado de que a carta de crédito seria no valor de R\$ 100.000,00 (cem mil reais).

Relata que, posteriormente, concluiu não possuir condições financeiras de suportar as obrigações decorrentes do contrato, sobretudo em razão de que será submetido a procedimento cirúrgico, circunstância que agravou sua situação financeira e tornou inviável a manutenção da contratação. Em razão disso, em 02/06/2026, solicitou o cancelamento da adesão ao consórcio. Sustenta que reiterou referido pedido em diversas oportunidades, inclusive em 10/06/2026, contudo foi informado de que o cancelamento somente poderia ser processado em data futura, permanecendo a contratação ativa.

Aduz, ainda, que, apesar das reiteradas solicitações de cancelamento, foi surpreendido com a exigência de pagamento de um segundo boleto como condição para o encerramento da contratação, cobrança que considera abusiva e indevida. Afirma que, embora tenha manifestado expressamente sua intenção de desistir da contratação desde 02/06/2026, a empresa sustenta

que o contrato foi regularmente formalizado mediante assinatura eletrônica. Todavia, o consumidor impugna a validade da referida contratação, afirmando não reconhecer a suposta assinatura eletrônica, tampouco ter autorizado a formalização definitiva do negócio nas condições apresentadas.

Afirma, ainda, que buscou solucionar a controvérsia diretamente junto à administradora do consórcio, porém não obteve solução satisfatória para a demanda, permanecendo a cobrança e a manutenção da contratação, motivo pelo qual recorreu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor, requerendo sua intervenção para a mediação do conflito.

Pedido: Requer o consumidor o cancelamento definitivo da Proposta de Consórcio nº 40507722, vinculada ao Grupo nº 1165 e Cota nº 2161-0, sem a incidência de quaisquer cobranças adicionais, bem como a restituição do valor de R\$ 869,71 (oitocentos e sessenta e nove reais e setenta e um centavos). Requer, ainda, o fornecimento de cópia integral do contrato, dos documentos comprobatórios da suposta assinatura eletrônica e de todos os registros, logs, endereços IP, geolocalização e demais mecanismos de autenticação e validação utilizados para a formalização da contratação.

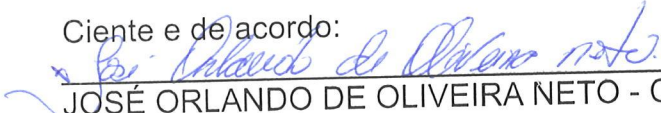
Ante o acima exposto, a Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), no uso de suas atribuições legais conferidas pela Lei Municipal nº 2.084 de outubro de 2013, bem como no parágrafo 1º do artigo 33, do Decreto 2.181/97, REQUER, no prazo de 10 (dez) dias corridos, que seja apresentada resposta eletrônica, com informações POR ESCRITO, a este Órgão ou solução para a questão acima descrita diretamente ao(a) consumidor(a). Na impossibilidade de atendimento ao pedido supra, este Procon requer, no mesmo prazo, resposta eletrônica acerca da negativa, nos termos que dispõe o art. 26, I, do Código de Defesa do Consumidor. Decorrido o prazo, poderá este Órgão instaurar processo administrativo (reclamação) para apurar eventual infração à Lei 8.078/90, bem como, posteriormente, apreciar a fundamentação desta reclamação para efeito de inclusão do nome do fornecedor nos Cadastros Municipal, Estadual e Federal de Reclamação Fundamentada, nos termos que dispõe o art. 44 do CDC. Adverte, por fim, que a ausência de manifestação no prazo concedido ensejará a apuração de eventual crime de desobediência, nos termos dos arts. 55 e 56 do CDC e 330 do Código Penal.

Maracanaú/CE, 06 de Julho de 2026 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ


ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

Ciente e de acordo:


JOSÉ ORLANDO DE OLIVEIRA NETO - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____