

**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:** 25.01.0564.001.00063-3**Data/Hora de Abertura:** 28/01/2025 às 09:21:32**Credenciada:** Procon Municipal de Maracanaú - CE**Posto de Atendimento:** Procon Municipal de Maracanaú - CE**Técnico do Atendimento:** LUCAS RODRIGUES FREIRE**Origem do Atendimento:** Presencial**DADOS DO CONSUMIDOR****Nome do Consumidor:** REGINA CELIA CARVALLHO DA CONCEIÇÃO**CPF do Consumidor:** 389.462.033-15**DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Caixa Econômica Federal	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	00.360.305/0001-04	25.01.0564.001.00063-301
FONTENELLE CONSTRUÇÕES	FONTENELLE CONSTRUÇÕES LTDA	22.196.558/0001-27	25.01.0564.001.00063-302

DADOS DA RECLAMAÇÃO**Como Comprou/Contratou:** Loja física**Área:** Habitação**Assunto:** Imóvel novo (construtora ou imobiliária)**Problema:** Problemas na estrutura / Problemas na construção não reparados**Relato:**

Relata a parte consumidora que, no dia 16/03/2022, firmou contrato juntamente com a Caixa Econômica Federal referente ao financiamento de um imóvel. A reclamante pagou como sinal o total de R\$ 41.600,00 (quarenta e um mil e seiscentos reais), e o restante, no valor de R\$



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON MARACANAÚ

138.400,00 (cento e trinta e oito mil e quatrocentos reais), foi parcelado em 335 (trezentas e trinta e cinco) vezes, onde a primeira parcela, foi cobrada no dia 18/04/2022, no valor de R\$ 880,60 (oitocentos e oitenta reais e sessenta centavos), mensalmente, juntamente com a parcela da prestação, também é cobrado o seguro no valor de R\$ 108,02 (cento e oito reais e dois centavos) e a taxa de administração (TA2) no valor de R\$ 25,00 (vinte e cinco reais). Esses valores sofrem alterações com o decorrer dos meses. Após 3 (três) meses do contrato firmado, a consumidora se mudou para o imóvel, mesmo faltando a porta do banheiro, e para solucionar o problema, a consumidora teve que contratar uma pessoa por conta própria, pois o funcionário da construtora demorou a realizar o serviço. A consumidora afirma que, na área externa, do imóvel, estava sem pia, e solicitou uma nova, contudo, o reparo demorou cerca de 6 (seis) meses para ser realizado, e quando informaram que iriam ao local, a consumidora precisou faltar ao trabalho, mas os profissionais não compareceram ao imóvel, esse fato ocorreu por duas vezes. Após muitas reclamações, realizaram a troca da pia, mas, em torno de 3 (três) dias depois, o cubo da pia caiu, e até a presente data, o cubo da pia ainda não foi recolocado. O muro de trás do imóvel apresentou rachaduras. então a reclamante solicitou uma visita da construtora, e, no mesmo período em que realizaram a instalação da pia, também fizeram reparos no muro, e foi pintado. Posteriormente, diversos outros problemas surgiram, como o reboco do rodapé da casa, que está todo caindo, problemas nas portas de vidro, que estão desreguladas e dificultam abrir e fechar, o cubo da pia do banheiro que também caiu, e o muro da frente, que se encontra rachado. Diante de todos esses problemas, a consumidora entrou em contato com a construtora, mas não obteve resposta. A reclamante também contatou a Caixa Econômica Federal, questionando sobre o seguro que vem pagando. Foi informada de que, nos primeiros 5 (cinco) anos, a responsabilidade pelos reparos é da construtora, e que a Caixa só pode dar amparo após esse período, não se responsabilizando por problemas estruturais. Por todos esses motivos, a reclamante veio até a sede deste órgão para tentar solucionar seu problema de forma pacífica e eficaz.

Pedido: Diante exposto requer a consumidora que a construtora compareça até o imóvel para solucionar os problemas.

TRATATIVAS

28/01/2025 - Audiência

Situação: Aberta