



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.01.0564.001.00077-3

Data/Hora de Abertura: 29/01/2026 às 10:05:54

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: ALINE XIMENES DE SOUZA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: ANA KERCIA FERREIRA DA SILVA

CPF do Consumidor: 052.597.133-54

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
UNIDAS	UNIDAS LOCADORA S.A	45.736.131/0141-20	26.01.0564.001.00077-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Demais Produtos

Assunto: Veículos Usados (motos, carros, caminhões)

Problema: Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores

Relato:

Relata o consumidor que estava em busca da aquisição de um veículo quando visualizou um anúncio publicado na plataforma OLX, veiculado pela empresa Unidas Locadora. Informa que compareceu à loja da referida empresa no dia 17/01/2026 (sábado) para verificar o veículo anunciado, ocasião em que foi informado de que o automóvel não se encontrava mais disponível naquela unidade, havendo, contudo, outro veículo com as mesmas características em outro Estado.



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

Após conversar com o vendedor, o consumidor manifestou interesse no veículo localizado em outro Estado, apesar de o valor ser superior ao anunciado e de haver cobrança adicional de frete. Ainda na loja, o negócio foi fechado, tendo o consumidor efetuado o pagamento de R\$ 6.400,00 (seis mil e quatrocentos reais) via PIX, R\$ 12.000,00 (doze mil reais) por meio de cartão de crédito, além de financiar o valor de R\$ 63.000,00 (sessenta e três mil reais).

Ficou ajustado entre as partes que o contrato somente seria assinado após a entrega do veículo, prevista para o dia 23/01/2026 (sexta-feira). Contudo, em 19/01/2026, o consumidor recebeu o contrato para assinatura e, ao analisar suas cláusulas, constatou que estas não eram compatíveis com o que havia sido previamente acordado com o vendedor. Apesar de o vendedor alegar tratar-se apenas de um contrato padrão do sistema, o consumidor optou por não assiná-lo e solicitou o cancelamento da compra.

Após enfrentar dificuldades para efetivar o cancelamento, o consumidor conseguiu formalizá-lo e solicitou o estorno dos valores pagos via PIX e cartão de crédito, bem como o cancelamento do financiamento. Informa que o estorno do valor pago no cartão de crédito, no montante de R\$ 12.000,00 (doze mil reais), foi realizado, contudo, até a presente data, não obteve retorno quanto à devolução do valor pago via PIX, no importe de R\$ 6.400,00 (seis mil e quatrocentos reais).

Diante da ausência de solução por parte da empresa, o consumidor buscou o Procon, visando à intermediação do conflito. Ressalta, ainda, que o anúncio do referido veículo permanece ativo na plataforma OLX, embora o automóvel não esteja disponível para venda.

Pedido: Requer o consumidor o estorno do valor pago via PIX, no montante de R\$ 6.400,00 (seis mil e quatrocentos reais).

TRATATIVAS

29/01/2026 - **Audiência**

Situação: Aberta