



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: 25.06.0564.001.00057-3

Data/Hora de Abertura: 23/06/2025 às 10:48:20

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: IZABEL ANGELÚCIA DE CARVALHO

CPF do Consumidor: 677.300.783-68

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
RNI INCORPORADORA IMOBILIARIA 450 LTDA	RNI-SM INCORPORADORA IMOBILIARIA 450 LTDA	33.919.644/0001-37	25.06.0564.001.00057-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Habitação

Assunto: Imóvel novo (construtora ou imobiliária)

Problema: Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado

Relato:

A consumidora relata que possui um imóvel financiado, adquirido junto à empresa RNI -Sm Incorporadora Imobiliária, o qual foi entregue em julho de 2024. Entretanto, em maio de 2025, a consumidora passou a receber uma cobrança referente a um boleto com vencimento em



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

setembro de 2023, valor este que, segundo afirma, já havia sido devidamente quitado. Ressalta ainda que, caso houvesse qualquer inadimplência à época, não teria sequer recebido as chaves do imóvel, o que confirma o adimplemento da obrigação.

Além disso, ao tentar emitir o boleto com vencimento em junho de 2025, a consumidora se deparou com o sistema bloqueado para emissão, o que a impossibilitou de efetuar o pagamento dentro do prazo regular.

Diante da situação, a reclamante procurou o Procon, em 18 de junho de 2025, buscando orientação. Na ocasião, o órgão entrou em contato telefônico com a empresa RNI, tendo a ligação sido repassada para a própria consumidora. Durante o atendimento, foi informado pela RNI que uma resposta seria encaminhada até o dia 20/06/2025, o que, até o momento, não ocorreu.

A consumidora informa ainda que, na segunda-feira, dia 23/06/2025, entrou novamente em contato com a empresa, ocasião em que lhe foi solicitado que aguardasse mais 7 (sete) dias úteis. No entanto, manifesta preocupação com a situação, uma vez que o boleto referente ao mês de junho venceu no dia 20/06/2025, e teme a incidência de juros, multas ou restrições indevidas por um atraso que não lhe é imputável.

Pedido:

Diante do exposto, a consumidora requer providências por parte da empresa, especialmente quanto à regularização da cobrança e à disponibilização imediata do boleto atualizado, sem encargos adicionais, a fim de que possa cumprir com suas obrigações contratuais sem prejuízo.

TRATATIVAS

23/06/2025 - Audiência

Situação: Aberta