



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.08.0564.001.00067-3

Data/Hora de Abertura: 26/08/2026 às 10:00:40

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: SÁVIO HENRIQUE JORGE DE OLIVEIRA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: Daianny Aguiar da Silva

CPF do Consumidor: 037.632.213-60

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	26.08.0564.001.00067-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Telefone

Área: Demais Serviços

Assunto: Imóvel novo (construtora ou imobiliária)

Problema: Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento

Relato:

A consumidora relata que, no dia 07/08/2026, iniciou contato com a reclamada com o objetivo de realizar a contratação para compra e venda de um apartamento de seu interesse.

Após diálogos e troca de informações para formalização do negócio, realizada por intermédio de corretor oficial da reclamada, a consumidora assinou o contrato e recebeu um boleto para



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

pagamento. Contudo, informou ao corretor que não dispunha do valor referente à entrada necessária para dar início aos trâmites da contratação. Diante disso, o próprio corretor, por iniciativa própria e sob a justificativa de oficializar a contratação, dispôs-se a realizar o pagamento do boleto, no valor de R\$ 500,00 (quinhentos reais), fato ocorrido por volta do dia 12/08/2026.

No dia 14/08/2026, após realizar uma análise mais detalhada e pesquisas relacionadas à sua situação pessoal, a consumidora entrou em contato com o corretor para solicitar o cancelamento do contrato e, posteriormente, realizar o ressarcimento do valor pago pelo corretor. Contudo, o profissional limitou-se a informar que encaminharia a solicitação da consumidora ao seu gerente.

Após essa informação, a consumidora aguardou o retorno do gerente para tratar de sua solicitação. Entretanto, segundo relata, o corretor informava reiteradamente que o gerente estaria indisponível para solucionar a demanda.

Dessa forma, iniciaram-se sucessivas tratativas com o objetivo de formalizar o cancelamento do contrato, sem, contudo, obter uma solução efetiva, uma vez que o corretor e o suporte de atendimento da reclamada não apresentavam informações claras ou suficientes acerca dos procedimentos necessários para a efetivação do cancelamento.

A consumidora relata, ainda, que seu esposo realizou contato telefônico com a reclamada, ocasião em que, inicialmente, foi apresentada uma proposta de desconto superior para o imóvel. O esposo da consumidora informou que tinha conhecimento da proposta, mas reiterou o interesse no cancelamento do contrato, ressaltando que o pedido de desistência já havia sido manifestado anteriormente. Durante a ligação, um representante da reclamada informou que o cancelamento seria realizado. Contudo, não foi fornecido nenhum documento ou protocolo que comprovasse a efetiva formalização do cancelamento.

Além disso, a consumidora informa que, até a presente data, recebeu diversos e-mails da reclamada relacionados ao início dos procedimentos de cancelamento, porém, considera que as informações encaminhadas não são suficientemente claras para auxiliá-la na conclusão da solicitação. Relata, ainda, que continua recebendo comunicações relacionadas à Caixa Econômica Federal, ao financiamento e aos demais procedimentos vinculados à contratação.

A consumidora acrescenta que o próprio corretor que realizou voluntariamente o pagamento do valor de R\$ 500,00 (quinhentos reais) posteriormente solicitou o ressarcimento da quantia. A consumidora esclareceu que o valor havia sido emprestado e que pretendia realizar o respectivo ressarcimento, ressaltando, contudo, que desejava primeiro concluir formalmente o cancelamento do contrato. Informa, ainda, que o corretor havia anteriormente mencionado que seria habitual realizar esse tipo de procedimento, mediante o pagamento de valores referentes aos contratos dos clientes.

Diante da ausência de solução administrativa e da falta de clareza quanto à efetivação do cancelamento, a consumidora recorreu a este Órgão em busca de uma solução para sua demanda.



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

Pedido: A consumidora requer, portanto, que a reclamada efetive o cancelamento do contrato, conforme já solicitado dentro do prazo de desistência, sem a cobrança de multa ou qualquer valor adicional para sua efetivação. Requer, ainda, que seja viabilizado o ressarcimento do valor de R\$ 500,00 (quinhentos reais), quantia paga pelo corretor, para que a consumidora possa devolvê-la ao referido profissional e, assim, encerrar definitivamente o vínculo contratual com a reclamada.

TRATATIVAS

26/08/2026 - **Audiência**

Situação: Aberta