PROCON
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA E APRESENTAÇÃO DE DEFESA

Número de Atendimento: 2610056400100063301

Ao representante legal de:

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)
Razão Social: TERRALUZ VEICULOS E PECAS LTDA
Nome Fantasia: HONDA
CPF/CNPJ: 02.336.498/0001-93
Endereço de Correspondência: Avenida Washington Soares - 2891 - Edson Queiroz - Fortaleza - CE - 60811-341
Telefone Institucional: (85) 99938-1734
E-mail Institucional:

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), Lei 2.084 de 01 de outubro de 2013, e nos termos da Constituição Federal, e com fundamento nos incisos III IV do art. 4° e do parágrafo 4° do art.55 da Lei 8.078/90, bem como no parágrafo 2° do art.33, art.42 e 44 do Decreto Federal 2.181/97, convoca o fornecedor acima qualificado para comparecer em audiência designada para o dia **25/11/2026 às 10:00** horas, admitida a tolerância de até 10 (dez) minuntos, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça a audiência presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, n° 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, oportunidade em que poderá buscar a conciliação com o(a) consumidor(a). Fica, ainda, o fornecedor ciente de que deverá, no prazo de 10 (dez) dias, contados do recebimento desta notificação, apresentar defesa escrita/contestação presencialmente, ou enviando-a para o e-mail institucional protocolo_procon@maracanau.ce.gov.br, ou ainda inserindo-a de forma eletrônica no Sistema Proconsumidor, manifestando-se acerca dos fatos objeto da presente reclamação. Decorrida a audiência, este órgão apreciará, de forma definitiva, a fundamentação da reclamação apresentada pelo(a) consumidor(a) abaixo qualificado(a), para efeitos de inclusão dos CADASTROS MUNICIPAL, ESTADUAL E FEDERAL DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS, nos termos do art. 44 da Lei n. 8.078/90, prosseguimento o trâmite do presente processo administrativo, nos termos dos arts. 45, 46 e 47 do Decreto 2.181/97.

Adverte-se que o preposto da empresa deverá trazer a documentação que comprove sua condição (documentos pessoais, contrato social e carta de preposição), devendo ter poderes para transigir, sob pena de o fornecedor ser considerado não representado.

Link da Audiência: https://meet.google.com/kir-bwom-mgr

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): Janaina Augusta da Silva Martins **- CNPJ/CPF:** 600.071.263-44
Endereço: Avenida dos Marinheiros - 330 - Cidade Nova - Maracanaú - CE - 61930-305
Telefone: (85) 98800-1789

FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)

Relato:

A CONSUMIDORA é proprietária do veículo Honda HR-V Touring CVT, ano/modelo 2019/2020. O veículo possui garantia de fábrica reativada em 1º de maio de 2025, no âmbito do Programa Seminovos com Garantia de Fábrica Honda, conforme certificado nº 202504-320bd690-7868, com vigência até 28 de abril de 2027.

Em outubro de 2025, o veículo apresentou defeito no mecanismo de acionamento do teto solar, que permaneceu completamente fechado, impossibilitando sua abertura e seu funcionamento normal. A CONSUMIDORA procurou a concessionária autorizada Honda Novaluz — Unidade Santos Dumont, comunicando o problema e solicitando o devido reparo em garantia. Entretanto, apesar da reclamação, foi necessário aguardar aproximadamente cinco meses até que a concessionária informasse a chegada de componentes destinados ao reparo.

Em março de 2026, o veículo permaneceu por aproximadamente 8 (oito) dias nas dependências da concessionária para a execução do serviço. Contudo, o automóvel foi devolvido à CONSUMIDORA apresentando exatamente o mesmo defeito, sem que o funcionamento do teto solar tivesse sido restabelecido. Após a tentativa frustrada de reparo, a concessionária informou que ainda seria necessário aguardar o fornecimento de peças adicionais pela montadora. A consumidora ressalta que precisou gastar com aplicativos de corridas.

Em 20 de julho de 2026, por meio de conversa pelo WhatsApp, um funcionário da oficina encaminhou atualização sobre o fornecimento dos componentes do teto solar. Na comunicação, foi apresentada uma relação de peças, sendo informado que uma guarnição permanecia pendente, com previsão de faturamento pela montadora em 12 de agosto de 2026. A previsão comunicada dizia respeito ao faturamento da peça, não constituindo confirmação de entrega ou de conclusão do reparo. Entretanto, a previsão não resultou na efetiva solução do problema.

Em 8 de outubro de 2026, diante da persistência do defeito e da ausência de solução definitiva, a CONSUMIDORA entrou novamente em contato, por meio do aplicativo WhatsApp, com um funcionário da concessionária Honda Novaluz — Unidade Santos Dumont, solicitando informações atualizadas sobre o fornecimento da peça necessária ao reparo do teto solar.

Na ocasião, o funcionário encaminhou mensagem de áudio pelo WhatsApp, na qual, conforme relatado pela CONSUMIDORA, informou que a montadora havia estabelecido uma nova previsão de faturamento da peça para 26 de outubro de 2026, em substituição à previsão anteriormente comunicada para 12 de agosto de 2026.

Ressalta ainda que a nova data informada corresponde apenas à previsão de faturamento da peça pela montadora, não constituindo confirmação de entrega do componente à concessionária nem de conclusão do reparo.

A sucessiva alteração das previsões, associada à ausência de solução definitiva desde outubro de 2025, evidencia a continuidade da pendência e a necessidade de providências efetivas por parte das NOTIFICADAS.

Até a presente data, um ano após a primeira reclamação, o teto solar permanece completamente inoperante. A CONSUMIDORA permanece, portanto, privada do funcionamento de um equipamento original do veículo, apesar de ter comunicado o defeito durante a vigência da garantia de fábrica e disponibilizado o automóvel para a tentativa de reparo.

Diante da ausência de solução por parte da reclamada, a consumidora se dirigiu até a sede deste órgão para uma solução eficaz.

Pedido:
Diante do exposto a consumidora requer o concerto do produto e o reembolso referentes ao período em que a consumidora ficou privada do veiculo.

Maracanaú/CE, 20 de Outubro de 2026 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - Maracanaú

Recebido por(assinatura):____

Nome do funcionário/responsável (legível):____________________________