

PROCESSO F.A Nº: 25.02.0564.001.00073-301
RECLAMANTE: WHERBSTON SOARES DE PAULA **CPF:** 080.310.013-24
RECLAMADA: UNIDAS LOCADORAS S.A **CNPJ:** 45.736.131/0141-20

DECISÃO

Trata-se de reclamação formulada pelo consumidor WHERBSTON SOARES DE PAULA em face da fornecedora UNIDAS LOCADORAS S.A, na qual relata que adquiriu um carro no dia 28/12/2024 e menos de um mês após ter adquirido o veículo, ele contatou um mecânico de confiança, que identificou defeitos. após isso o consumidor levou numa oficina autorizada pela empresa ora reclamada, onde lá foi confirmado o laudo do mecânico de confiança e foi feito o orçamento. Entretanto, foi informado que a empresa não autorizou a realização do serviço, pois segundo a mesma, não foi autorizada a troca das peças pois elas eram peças de desgaste e não foram cobertos pela garantia, que segundo a empresa tal garantia só cobriria motor, câmbio e tração. Após isso, o consumidor entrou em contato com a empresa, questionando a razão da recusa e então foi informado o que já foi exposto acima e não havia mais nada que eles poderiam fazer. Diante dos fatos narrados, requer o consumidor a troca das peças e a instalação das peças por um mecânico de confiança.

Verificou-se que a empresa reclamada foi regularmente notificada acerca da reclamação, da abertura do processo administrativo e da designação de audiência de conciliação entre as partes. Conforme se extrai do Termo de Audiência de Conciliação, à fl. 17, o consumidor, diante da ausência da parte reclamada, solicitou remarcação de audiência.

Em segundo ato conciliatório, a fl.25, as partes se ausentaram da audiência. Observa-se que foi concedido o prazo legal ao consumidor com o intuito de dar sequência andamento ao devido processo administrativo e justificar sua ausência no ato conciliatório, contudo, não houve retorno da parte reclamante.

Da análise dos autos, o procedimento administrativo de proteção e defesa do consumidor tem por finalidade possibilitar a adequada apuração dos fatos apresentados pelo reclamante, mediante a participação das partes e a regular instrução do feito. Nesse sentido, a participação do consumidor é necessária especialmente quando a controvérsia depende de esclarecimentos acerca dos fatos narrados, da documentação apresentada pelo fornecedor e do interesse da própria parte reclamante no prosseguimento da demanda. No presente caso, embora tenha sido oportunizada à

parte reclamante a possibilidade de justificar sua ausência e requerer o prosseguimento da reclamação, esta permaneceu inerte, deixando transcorrer o prazo concedido sem qualquer manifestação. Assim, diante da ausência injustificada à audiência e da posterior inércia do autor, resta prejudicado o regular prosseguimento da instrução administrativa e a análise aprofundada do mérito da reclamação, não sendo possível a este órgão suprir a ausência de manifestação da parte interessada. Dessa forma, considerando que não houve manifestação posterior do consumidor que demonstrasse seu interesse na continuidade do procedimento, mostra-se cabível o encerramento do feito administrativo.

Diante do relatado, tendo em vista a ausência do consumidor ao ato conciliatório, fl.25, a falta de sua manifestação no devido prazo legal e a inexistência de elementos que justifiquem o prosseguimento da reclamação, conclui-se a caracterização da reclamação como **RECLAMAÇÃO CONCLUÍDA**, faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 19 de outubro de 2026.



Documento assinado digitalmente
FRANCISCO THIAGO OLIVEIRA FELIX
Data: 19/10/2026 15:18:06-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Francisco Thiago Oliveira Felix
Setor Jurídico
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando a ausência do consumidor conforme Termo de Audiência de Conciliação à fl.25, bem como, a devida abertura de prazo para manifestação da parte reclamante a fim de que justificasse sua ausência, para dar continuidade a presente reclamação, e por fim, o término do referido prazo, sem qualquer manifestação essencial ao andamento processual, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para o arquivamento desta reclamação classificando-a como **RECLAMAÇÃO CONCLUÍDA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 19 de outubro de 2026.

DANIELA PINHEIRO
BEZERRA DE
FARIAS:79988784449

Assinado de forma digital por
DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE
FARIAS:79988784449
Dados: 2026.10.19 13:54:52
-03'00"

Daniela Pinheiro Bezerra De Farias
Diretora Executiva
Procon Maracanaú