

**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: 25.04.0564.001.00038-3

Data/Hora de Abertura: 14/04/2025 às 09:32:28

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: LUIS MARCELO NOBRE DOS SANTOS FILHO

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: MARIJARA ROCHA DA SILVA SALES

CPF do Consumidor: 019.858.033-99

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
SYNERGY REPRESENTACOE S DE CONSORCIO	JAQUELINE SANTOS TRINDADE 03124212223	43.645.430/0001-73	25.04.0564.001.00038-301 40 035 466 209 33 ✓

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Serviços Financeiros

Assunto: Financiamentos de Veículos / Leasing

Problema: Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço

Relato:

Relata a consumidora que no dia 05/02/2025, fez uma adesão de um financiamento para aquisição de um veículo no valor de R\$ 28.000,00 (vinte e oito mil reais), porém no contrato estavam apenas prestações referentes a 50% do valor do bem, consumidora relata que a



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

atendente do estabelecimento informou que ela teria que pagar 50% do veículo ou seja, R\$ 14.000,00 (quatorze mil reais) para ter acesso ao valor total. Ao tentar cancelar, consumidora informou que o estabelecimento tentou uma nova proposta para ela, e a troca do financiamento para um de valor inferior no valor de R\$ 14.000,00 (quatorze mil reais), porém consumidora informou que aconteceu da mesma situação de ser informada que teria que pagar 50% do valor do financiamento para ter acesso ao valor total. Consumidora solicitou cancelamento do contrato buscando a restituição do valor pago de entrada, que foi de R\$ 2.141,42 (dois mil cento e quarenta e um reais e quarenta e dois centavos) juntamente com desconto informado no contrato de 20% por quebra de contrato, porém consumidora recebeu junto do termo de cancelamento que a devolução do valor seria de R\$ 466,95 (quatrocentos e sessenta e seis reais e noventa e cinco centavos), consumidora relata que achou valor muito abaixo do previsto e busca mais esclarecimentos. Diante deste relato o consumidora procurou este órgão buscando a melhor forma para tratar esse caso de forma pacífica e eficaz.

Pedido: Diante do exposto a consumidora deseja que seja apenas restituído do valor que foi pago, juntamente com o desconto de 20% conforme haviam lhe informado.

TRATATIVAS

14/04/2025 - **Audiência**

Situação: Aberta