

PROCESSO F.A Nº: 25.11.0564.001.00040-301

RECLAMANTE: KEVISON KAUÃ BEZERRA DA SILVA **CPF:** 097.872.923-44

RECLAMADA: J N H N COMÉRCIO DE MOTOCICLETAS LTDA(FIRE MOTOS) **CNPJ:** 21.639.529/0001-20

DECISÃO

Trata-se de reclamação formulada pela consumidora KEVISON KAUÃ BEZERRA DA SILVA em face da empresa J N H N COMÉRCIO DE MOTOCICLETAS LTDA(FIRE MOTOS), através da qual relata que adquiriu uma motocicleta em JAN/2025, por meio de financiamento, tendo efetuado o pagamento de entrada no valor total de R\$4.000,00 (quatro mil reais), sendo R\$ 2.500,00 (dois mil e quinhentos reais) via PIX e R\$ 1.500,00 (mil e quinhentos reais) em espécie. Contudo, ao analisar o contrato com mais atenção, constatou que o documento registra apenas R\$ 1.600,00 (mil e seiscentos reais) como valor de adiantamento, junto de cobranças de seguros que desconhece bem como verificou que o valor final do financiamento, que seria em torno de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), foi firmado em montante significativamente superior. Aduz que procurou a reclamada para esclarecimentos, porém não obteve resposta satisfatória. Diante dos fatos narrados, requer o consumidor esclarecimentos sobre o valor total pago na entrada de R\$ 4.000,00 (quatro mil reais) que não está registrado no contrato; às cobranças de seguros incluídos no financiamento que desconhece e do valor final do financiamento, divergente daquele inicialmente informado.

Verificou-se que a empresa reclamada foi devidamente notificada, à fl.37, acerca da reclamação, abertura do processo administrativo, apresentação de defesa e designação de audiências de conciliação entre as partes. Contudo, conforme às fls. 27 e 38, nos devidos atos conciliatórios, a parte reclamada deixou de comparecer as audiências designadas, tampouco apresentou qualquer defesa administrativa, justificativa ou manifestação que demonstrasse interesse na resolução do conflito.

Na análise dos autos, verifica-se a existência de relação de consumo, atraindo a incidência do Código de Defesa do Consumidor, especialmente dos arts. 6º, III, 30, 31 e 46, que asseguram ao consumidor o direito à informação adequada e clara acerca dos serviços contratados, preços e demais condições da contratação. No presente caso, o consumidor afirma ter desembolsado R\$ 4.000,00 (quatro mil reais) a título de entrada, embora conste no contrato valor diverso, além de questionar a inclusão de seguros não reconhecidos e a divergência entre o valor inicialmente informado e o efetivamente financiado. Tais circunstâncias evidenciam, em tese, falha no dever de

informação e transparência, bem como necessidade de esclarecimento quanto à composição do débito e à efetiva contratação dos serviços acessórios.

Ademais, o art. 51, IV do Código de Defesa do Consumidor, considera nulas as cláusulas contratuais que estabeleçam obrigações que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada ou sejam incompatíveis com a boa-fé e a equidade. A eventual cobrança de seguros ou outros serviços não expressamente solicitados ou cuja contratação não esteja suficientemente demonstrada também deve ser analisada à luz do art. 39, III, do CDC, que veda o fornecimento de serviço sem solicitação prévia do consumidor. Assim, compete à fornecedora demonstrar a regularidade da contratação e apresentar de forma clara a composição dos valores cobrados.

Ressalte-se, ainda, que a empresa reclamada, embora devidamente notificada acerca da reclamação e regularmente convocada para as audiências de conciliação, não compareceu aos atos designados, tampouco apresentou defesa, justificativa ou qualquer manifestação capaz de demonstrar o cumprimento da obrigação ou a solução da demanda. Dessa forma, diante dos documentos apresentados e da ausência de manifestação da fornecedora, encontram-se presentes elementos suficientes para o prosseguimento do feito administrativo, com análise da conduta à luz dos dispositivos do Código de Defesa do Consumidor, especialmente quanto ao dever de informação, transparência, boa-fé e regularidade das cobranças efetuadas.

Tendo em vista que o fornecedor deixou de comparecer as audiências de conciliação regularmente designadas, bem como a comprovação da falha no dever de informação e transparência, restam evidenciadas infrações as normas de proteção e defesa do consumidor, especialmente quanto ao dever de boa-fé e a adequada prestação do serviço. Desta forma, diante da caracterização da reclamação como **FUNDAMENTADA/NÃO ATENDIDA** Encaminhe-se à Diretora para avaliação de possível aplicação de sanção administrativa

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 28 de setembro de 2026.



Documento assinado digitalmente
FRANCISCO THIAGO OLIVEIRA FELIX
Data: 16/10/2026 10:56:00-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Francisco Thiago Oliveira Felix

Setor Jurídico

Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o fornecedor deixou de comparecer as audiências de conciliação, conforme consta às fls. 27 e 38, tampouco demonstrou interesse na solução do conflito, e tendo em vista a falha no dever de informação e transparência, somada a ausência de resposta e de providências efetivas por parte da empresa reclamada, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para aplicação de sanção administrativa classificando a presente reclamação como **FUNDAMENTADA /NÃO ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 28 de setembro de 2026.

DANIELA PINHEIRO
BEZERRA DE
FARIAS:799887844
49

Assinado de forma
digital por DANIELA
PINHEIRO BEZERRA DE
FARIAS:79988784449
Dados: 2026.10.16
10:25:54 -03'00'

Daniela Pinheiro Bezerra De Farias
Diretora Executiva
Procon Maracanaú