

PROCESSO F.A Nº: 26.02.0564.001.00060-301

### DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor JHONAS IRENIO DE AGUIAR em face do fornecedor FP COMERCIO DE VEICULOS E INTERMEDIACAO LTDA, através da qual expõe que adquiriu um veículo com 117.000 km, sem que lhe fosse apresentado o histórico da última troca de óleo do câmbio. Afirma que tentou obter a informação junto ao vendedor, sem êxito, tendo este deixado de atender seus contatos. Entretanto, informa, ainda, que, conforme o manual do veículo, a manutenção já deveria ter sido realizada, razão pela qual entende ser necessária sua execução para garantir o adequado funcionamento do automóvel. Diante dos fatos narrados, o consumidor solicitou que a empresa apresente o histórico colmprobatório da troca de óleo do câmbio ou, na ausência deste, que providencie a realização do referido serviço.

Após análise dos autos, constatou-se que a empresa reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação, da instauração do processo administrativo, da apresentação de defesa e da designação de audiência de conciliação entre as partes. Contudo, conforme se extrai do Termo de Audiência de Conciliação, às fls. 16 dos autos, o fornecedor apresentou proposta de acordo irem até uma oficina de confiança do consumidor, para que seja averiguado o problema que apareceu, após a troca de óleo ou decorrente do vício do produto. Durante a audiência, o consumidor manifestou-se de forma expressa, declarando estar de acordo com os esclarecimentos apresentados pela parte reclamada.

Tendo em vista que o fornecedor atendeu integralmente a solicitação do consumidor, ao apresentar proposta de acordo acerca da reparo do veículo, conclui-se a caracterização da reclamação como **FUNDAMENTADA ATENDIDA**, faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.  
Maracanaú-CE, 14 de abril de 2026.

**KARLYANE BARROS DA SILVA**  
Procon Maracanaú

### DESPACHO

Considerando que o fornecedor atendeu a solicitação do consumidor, apresentando proposta de acordo em audiência conforme consta no Termo de Audiência de Conciliação, às fls. 16, a qual foi devidamente aceita pela parte autora, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para arquivamento da presente reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.  
Cumpra-se.  
Maracanaú-CE, 14 de abril de 2026.

**DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS**  
Diretora Executiva  
Procon Maracanaú