



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.09.0564.001.00043-3

Data/Hora de Abertura: 18/09/2026 às 11:50:13

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: SÁVIO HENRIQUE JORGE DE OLIVEIRA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: Robson Loiola Sena

CPF do Consumidor: 038.044.493-36

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Bruno Duarte da Silva	Bruno Duarte da Silva	034.832.563-00	26.09.0564.001.00043-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Demais Produtos

Assunto: Veículos Usados (motos, carros, caminhões)

Problema: Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia

Relato:

Relata o consumidor que, durante o presente ano, celebrou contrato de compra e venda de um veículo Kia Bongo UK 2.5 HD SC, ano 2016, junto à reclamada, sendo o automóvel comercializado na condição de seminovo (usado). Afirma que, no momento da aquisição, foi informado de que o veículo se encontrava em bom estado de conservação, apresentando apenas desgastes naturais decorrentes do tempo de uso.



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

Informa que a compra foi formalizada mediante recibo, datado de 25/06/2026. Contudo, afirma que não lhe foi fornecida qualquer via do contrato de compra e venda devidamente assinada ou mesmo disponibilizada para sua leitura, tendo assinado apenas o recibo referente à aquisição do veículo, sem receber outros documentos que registrassem integralmente as condições da contratação.

Relata que o veículo foi posteriormente retirado por um familiar de sua confiança, tendo o consumidor, naquele momento, considerando-se satisfeito com a aquisição. Contudo, após aproximadamente 30 (trinta) dias, passou a constatar a existência de defeitos que, segundo afirma, não haviam sido informados no momento da compra.

Alega que o veículo passou a apresentar falhas recorrentes em seu funcionamento, culminando, posteriormente, no desligamento completo do automóvel. Afirma, ainda, que a corrente de comando também apresentava problemas.

Diante dos diversos vícios apresentados pelo veículo, o consumidor acionou a garantia oferecida pela reclamada. Entretanto, afirma que a empresa se limitou a encaminhar uma fotografia de uma cláusula referente à garantia do produto, por meio da qual tomou ciência de diversas limitações impostas à cobertura.

Ainda assim, solicitou o acionamento da garantia. Em resposta, a reclamada encaminhou um mecânico, que realizou apenas o reparo da corrente de controle, informando que os demais reparos (Bicos injetores e Bomba) não seriam custeados pela empresa, por não estarem contemplados na garantia.

Ressalta o consumidor que o veículo é de suma importância, pois também está relacionado à sua fonte de renda. Em razão da necessidade de utilização do automóvel, dirigiu-se diretamente a uma assistência técnica para realização de diagnóstico e orçamento dos reparos necessários. Após a emissão do respectivo laudo técnico e orçamento, afirma ter despendido o montante de R\$ 9.623,00 (nove mil seiscentos e vinte e três reais) para o conserto do veículo, além de prejuízos decorrente sua renda.

Informa, ainda, que tentou obter junto à reclamada uma cópia do contrato e dos demais documentos relacionados à compra e venda, porém foi informado de que não possuía contrato. Afirma, também, que os contatos realizados com a empresa não ficaram devidamente registrados, uma vez que a reclamada utiliza a função de “Mensagem Temporária”.

Diante dos fatos e da ausência de solução satisfatória, buscou este órgão de proteção e defesa do consumidor, visando à intermediação da demanda.

Pedido: Requer o consumidor que a reclamada reconheça a cobertura da garantia e restitua o valor de R\$ 9.623,00 (nove mil seiscentos e vinte e três reais), correspondente às despesas realizadas com o reparo do veículo, bem como forneça cópia integral do contrato de compra e venda e dos demais documentos pertinentes à contratação.



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

TRATATIVAS

18/09/2026 - **Audiência**

Situação: Aberta