



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.06.0564.001.00041-3

Data/Hora de Abertura: 22/06/2026 às 14:54:24

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: ALINE XIMENES DE SOUZA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: LUCIVALDO VERCOSA DE OLIVEIRA

CPF do Consumidor: 069.633.023-75

Nome do Procurador: ALESSANDRA FERREIRA DA SILVA

CPF do Procurador: 097.006.283-45

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
SO AUTOMOVEIS	SO AUTOMOVEIS COMERCIAL LTDA	40.189.796/0001-97	26.06.0564.001.00041-301

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, em 01/04/2026, adquiriu junto à fornecedora reclamada um veículo automotor marca Fiat, modelo Uno Way 1.0, 4 portas, ano/modelo 2011/2011, placa NMJ7E61,



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

tendo efetuado o pagamento mediante a entrega de uma motocicleta como parte da negociação, acrescida da quantia de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), sendo o saldo remanescente financiado.

Afirma que, por ocasião da compra, foi realizada vistoria no veículo pela própria fornecedora, não tendo sido apontadas irregularidades que comprometessem seu funcionamento. Contudo, após aproximadamente 03 (três) semanas de utilização, o automóvel passou a apresentar diversos vícios.

Aduz que comunicou os defeitos à fornecedora, sendo informado de que alguns dos reparos não seriam de responsabilidade da empresa. Em razão disso, custeou por meios próprios o conserto de parte dos problemas apresentados.

Relata, ainda, que posteriormente o veículo passou a apresentar defeitos na caixa de marchas. Após diversas tentativas de contato e solicitações de assistência, o vendedor autorizou o encaminhamento do automóvel para reparo.

Informa que o veículo permaneceu por período considerável em manutenção. Entretanto, ao comparecer para retirá-lo após a conclusão dos supostos reparos, constatou que o problema não havia sido solucionado, uma vez que o automóvel parou de funcionar logo após sair da loja, no primeiro semáforo do trajeto.

Afirma que, posteriormente, foi apresentado orçamento para que o próprio consumidor arcasse com despesas referentes aos seguintes itens: porta-escovas no valor de R\$ 91,00 (noventa e um reais), chave magnética no valor de R\$ 235,00 (duzentos e trinta e cinco reais) e solvente no valor de R\$ 20,00 (vinte reais).

Sustenta que o veículo permaneceu sob a responsabilidade da fornecedora e que, até a presente data, não recebeu solução definitiva para os vícios apresentados, permanecendo impossibilitado de utilizar regularmente o bem adquirido.

Diante da ausência de resolução da demanda na esfera administrativa, o consumidor recorreu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor, requerendo sua intervenção para a mediação do conflito e a garantia de seus direitos.

Pedido: Requer o consumidor que a fornecedora realize o reparo integral, adequado e definitivo do veículo adquirido, sanando todos os vícios e defeitos apresentados, de modo a restabelecer suas condições normais de uso e funcionamento, sem quaisquer ônus adicionais. Requer, ainda, a restituição integral dos valores despendidos com os consertos e reparos que deveriam ter sido suportados pela fornecedora, por se tratarem de vícios de responsabilidade do fornecedor.

TRATATIVAS

22/06/2026 - **Audiência**

Situação: Aberta



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