



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: 25.08.0564.001.00039-3

Data/Hora de Abertura: 20/08/2025 às 15:26:56

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: MARIANE BARBOSA DE CASTRO

CPF do Consumidor: 077.719.733-29

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
ALFA VEICULOS	ALFA VEICULOS LTDA	17.116.760/0001-61	25.08.0564.001.00039-301
SHINERAY MOTOS	SHINERAY DO BRASIL LTDA	12.482.805/0001-06	25.08.0564.001.00039-302

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Demais Produtos

Assunto: Veículos Novos (motos, carros, caminhões)

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

Relato:

Relata a consumidora que adquiriu uma motocicleta Shineray/50Q – Ciclomotor Phoenix S Cinza Nardo 20, conforme nota fiscal nº 2538. Informa que, após a compra, verificou que parte da



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

carenagem apresentava defeito, aparentando estar colada, o que não condiz com a aquisição de um veículo novo.

Diante disso, a consumidora procurou a loja, sendo orientada a deixar o veículo no estabelecimento para verificação. Assim procedeu, deslocando-se em seguida para o trabalho. Contudo, ao retornar para buscar a motocicleta, foi informada de que não havia a peça disponível, sendo solicitado que aguardasse.

Registra que, mesmo após diversas tentativas, não obteve solução para o problema. Ressalta ainda que, em conversas recentes, a loja limitou-se a apresentar preços para a realização do serviço, sem efetivamente sanar o vício de fabricação, alegando que o prazo de garantia havia expirado.

Dessa forma, buscou a consumidora a intermediação do Procon.

Pedido: Requer a troca definitiva da carenagem do veículo.

TRATATIVAS

20/08/2025 - **Audiência**

Situação: Aberta