

TERMO DE NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA - CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2506056400100076301

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): MARIA NEISA DA SILVA COSTA - **CNPJ/CPF:** 642.370.283-72

Endereço: Rua 12 - 52 A - Cágado - Maracanaú - CE - 61913-120

Telefone: (85) 99734-3676

E-mail: isa.costa04@gmail.com

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social: LOCALIZA RENT A CAR SA

Nome Fantasia: LOCALIZA RENT A CAR SA

CPF/CNPJ: 16.670.085/0991-86

Endereço de Correspondência:

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú - Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), no uso de suas atribuições legais conferidas pela Lei Municipal nº 2.084 de outubro de 2013, combinada com a Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) e Decreto 2.181/97, designa o dia **30/07/2025 às 09:00** horas para audiência a ser realizada pelo(a) Conciliador(a) **ANTONIO JOSÉ DE VASCONCELOS SILVA**, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, com intuito de instituir o processo administrativo instaurado a partir de reclamação apresentada por V.S.^a, bem como de solução do conflito entre as partes para os fatos narrados, conforme transcrito de sua demanda:

Link da Audiência: <https://meet.google.com/khm-gbsr-rev>

Relato:

A consumidora relata que mantém contrato de locação de veículo com a empresa Localiza, por meio da plataforma Zarp Localiza, com a finalidade de prestar serviços como motorista de aplicativo. O veículo locado é um Hyundai HB20 1.0M Comfort, de placa TDL7C86.

No mês de maio de 2025, a consumidora foi notificada, por meio do aplicativo da Localiza, acerca de uma multa de trânsito registrada na cidade de São Paulo/SP. Entretanto, na data da suposta infração, o referido veículo encontrava-se no Estado do Ceará, conforme comprovam documentos e registros válidos, inclusive relatórios de telemetria.

Apesar da inconsistência entre o local da infração e a real localização do veículo, a Localiza efetuou automaticamente a cobrança da multa, debitando o valor diretamente do cartão de crédito da consumidora, além de tudo a empresa ora reclamada cobrou um valor em cima da multa referenciada acima.

Após entrar em contato com a empresa, foi orientada a reunir os documentos comprobatórios da localização do veículo e encaminhá-los à CET (Companhia de Engenharia de Tráfego). A consumidora, cumprindo integralmente as orientações, enviou os documentos por meio dos Correios.

A CET, no entanto, respondeu à solicitação via e-mail, requisitando documentação complementar de responsabilidade da Localiza, tais como contrato social e procuração atualizada, exigência

formal para prosseguimento da análise do recurso.

A consumidora, por sua vez, entrou em contato com a Localiza solicitando a documentação exigida. A empresa, no entanto, negou-se a fornecê-la, sugerindo que a cliente assumisse a multa em seu nome e, somente após isso, buscasse a contestação.

Tal posicionamento impõe à consumidora a uma responsabilidade que não lhe compete, tratando-se de uma infração incompatível com sua localização e plenamente contestável com base em dados técnicos fornecidos pela própria locadora (telemetria e rastreamento).

Sem sucesso na resolução administrativa, a consumidora recorreu ao Procon, em busca de intermediação, uma vez que a omissão da empresa pode lhe causar prejuízos futuros, como restrições em novos contratos de locação, apontamentos indevidos.

Pedido:

Requer a consumidora:

O ressarcimento integral do valor debitado em seu cartão de crédito, referente a uma multa cuja responsabilidade não lhe pertence;

O fornecimento da cópia integral do contrato de locação firmado com a Localiza;

A responsabilização da empresa Localiza pela resolução completa da multa indevida junto aos órgãos competentes, evitando qualquer impacto negativo sobre o nome ou a reputação da consumidora em futuros contratos.

Notificamos ainda que V.S.^a deverá entrar na sala de audiência virtual por meio do link disponibilizado ou comparecer presencialmente impreterivelmente no horário marcado, bem como fica ciente, desde já, que a falta sem justificativa no prazo de 48 horas, à audiência acima designada, implicará no arquivamento de sua reclamação.

Maracanaú/CE, 30 de Junho de 2025 .

ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

**Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
Procon - Maracanaú**

Recebi a presente notificação nesta data: 30/06/2025

Ass. do consumidor(a): _____

MARIA NEISA DA SILVA COSTA