

PROCESSO F.A Nº: 25.02056400100100-301

RECLAMANTE: LUIZ CLAUDIO DA SILVA **CPF:**385.977.803-04

RECLAMADO: J.A NEGOCIOS IMOBILIARIOS LTDA **CNPJ:**19.224.639/0001-89

DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor **LUIZ CLAUDIO DA SILVA** em face do fornecedor **J.A NEGOCIOS IMOBILIARIOS LTDA**, através da qual relata ter adquirido dois terrenos mediante contrato parcelado em 120 prestações, tendo adimplido 42 parcelas. Aduz que em razão de dificuldades financeiras, buscou renegociação junto à empresa fornecedora, ofertando o pagamento de R\$ 8.000,00 reais de entrada para ambos os lotes, proposta esta recusada. Posteriormente, o fornecedor apresentou contraproposta no mesmo valor para apenas um dos lotes a qual foi rejeitada pelo consumidor por considerá-la excessiva. Diante dos fatos narrados, o consumidor requer nova proposta de acordo.

A empresa apresentou defesa, às fls. 83 a 87, na qual formulou proposta de acordo prevendo a possibilidade de o consumidor permanecer com apenas um lote ou com ambos, mediante aplicação de percentuais de desconto e indicação dos valores das parcelas vencidas. Afirma ainda que existem parcelas vincendas, sobre as quais não exime a obrigação do comprador de pagá-las, conforme as fls. 85,86.

Em Audiência de Conciliação, às fls.80, o fornecedor apresentou proposta, com possibilidade e flexibilização das condições, contudo, não foi aceita pelo consumidor.

Destaca-se o consumidor buscou o órgão para uma tentativa de renegociação. A empresa reclamada atendeu chamado do PROCON, comparecendo a audiência e apresentando proposta, concluindo que esta atuou em consonância com o princípio da boa fé objetiva. Salienta-se que o direito consumerista assegura proteção ao consumidor contra cobranças abusivas, mas não obriga a empresa a aceitar os termos da parte consumidora, quando é ofertado uma proposta de acordo, como também o consumidor não está obrigado a aceitar os termos da reclamada. Importa lembrar que este órgão atua na esfera administrativa, não dispondo de meios coercitivos para compelir as partes a transação ou impor que os fornecedores aceitem de forma integral a situação do consumidor em relação as suas dívidas.



Diante do relatado, tendo em vista que não foram relatadas irregularidades e a reclamada apresentou esclarecimentos formais, bem como o interesse do consumidor era unicamente a renegociação, este órgão não pode compelir as partes a transigir. Sendo assim, a reclamação se caracteriza como **ENCERRADA**. Faço conclusos os autos. Encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 16 de abril de 2026.

Samara T.R. Fraga

SAMARA THEREZA REBOUÇAS FRAGA

Setor Jurídico

Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que não foram relatadas irregularidades e a reclamada apresentou esclarecimentos formais, bem como o interesse do consumidor era unicamente a renegociação, conclui-se que este órgão não possui meios para compelir as partes a transigir. Assim, verificando que não há elementos suficientes para o prosseguimento da reclamação, determino que sejam adotados os procedimentos necessários para arquivamento do presente feito, classificando-o como **ENCERRADA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 16 de abril de 2026.

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS

Diretora Executiva

Procon Maracanaú