



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.10.0564.001.00024-3

Data/Hora de Abertura: 13/10/2026 às 09:36:46

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: Rayanne Pereira Magalhães

CPF do Consumidor: 065.550.833-36

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
C F C EXEMPLO	CENTRO DE FORMACAO DE CONDUTORES EXEMPLO EIRELI	07.855.945/0001-34	26.10.0564.001.00024-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Demais Serviços

Assunto: Autoescola

Problema: Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa

Relato:

Relata a consumidora que, em setembro de 2025, contratou os serviços de uma autoescola para obter a Carteira Nacional de Habilitação (CNH) nas categorias A (moto) e B (carro).



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

Afirma que, desde o início da contratação, vem enfrentando dificuldades para agendar as aulas práticas, devido à demora na disponibilização de horários. Informa que precisava concluir o processo de habilitação, pois necessitava da carteira para trabalhar.

Relata que, em determinado momento, a autoescola perguntou se desejava agendar a prova prática, embora ainda houvesse aulas pendentes. Afirma que, inicialmente, aceitou a proposta, mas, posteriormente, percebeu que não estava segura para realizar a prova e decidiu não comparecer, pois pretendia concluir as aulas restantes. Contudo, alega que, desde então, não conseguiu mais agendar as aulas e que suas tentativas de contato com a empresa não têm sido respondidas.

A consumidora informa que ainda precisa concluir o processo de habilitação, mas não consegue dar continuidade aos serviços contratados. Afirma que perdeu a confiança na autoescola e que sofreu prejuízos, pois precisava da CNH para trabalhar e não conseguiu obtê-la no prazo necessário.

Informa que efetuou os seguintes pagamentos relacionados ao processo de habilitação:

- R\$ 1.400,00 (mil e quatrocentos reais), referentes aos serviços da autoescola;
- R\$ 229,14 (duzentos e vinte e nove reais e quatorze centavos), referentes à coleta de biometria;
- R\$ 235,15 (duzentos e trinta e cinco reais e quinze centavos), referentes ao exame médico;
- R\$ 50,00 (cinquenta reais), referentes ao monitoramento teórico;
- R\$ 241,20 (duzentos e quarenta e um reais e vinte centavos), referentes à LADV;
- R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais), referentes ao monitoramento prático de moto;
- R\$ 100,00 (cem reais), referentes ao veículo para o exame prático de moto;
- R\$ 100,00 (cem reais), referentes ao veículo para o exame prático de carro.

Diante das dificuldades relatadas e da ausência de solução administrativa, a consumidora buscou este órgão de proteção e defesa do consumidor, visando à intermediação da demanda.

Pedido:

Requer a consumidora a restituição integral dos valores pagos durante o processo de habilitação, no montante total de R\$ 2.505,49 (dois mil, quinhentos e cinco reais e quarenta e nove centavos), em razão das dificuldades na prestação dos serviços e dos prejuízos alegados.

TRATATIVAS



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

13/10/2026 - **Audiência**

Situação: Aberta