



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.10.0564.001.00009-3

Data/Hora de Abertura: 07/10/2026 às 14:33:08

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: Antônio Pereira dos Santos

CPF do Consumidor: 719.818.103-15

Nome do Procurador: Ruben Ferreira dos Santos

CPF do Procurador: 603.572.943-60

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
VIA SUL AUTO LTDA	VIA SUL AUTO LTDA	54.122.933/0007-76	26.10.0564.001.00009-301
BYD DO BRASIL	BYD DO BRASIL LTDA.	17.140.820/0002-62	26.10.0564.001.00009-302

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:



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

O Reclamante afirma que adquiriu, em 20 de agosto de 2025, um veículo da marca BYD, modelo Dolphin Mini. Ocorre que o automóvel vem apresentando sucessivos problemas operacionais, sendo o de maior gravidade a falha repentina durante a condução: o veículo começa a tremer, engata autonomamente a marcha neutra (N), perde a capacidade de aceleração e para subitamente em plena via pública.

Em 26 de agosto de 2026, diante da gravidade da falha, o consumidor acionou a Reclamada, que providenciou o reboque do veículo para a concessionária. O automóvel permaneceu sob a custódia da assistência técnica até completar o prazo legal de 30 (trinta) dias no sábado, 26 de setembro de 2026, data em que a empresa informou que o veículo estaria disponível para retirada, o que inviabilizou o recolhimento imediato pelo consumidor em razão do expediente reduzido da concessionária (até as 11 horas). A devolução efetiva do bem ocorreu em 29 de setembro de 2026. Cumpre destacar que, durante a permanência do veículo na concessionária, a Reclamada convocou o consumidor por duas vezes para a retirada do bem, desconvocando-o em seguida por admitir a persistência do vício.

Subsequentemente, no dia 03 de outubro de 2026, poucos dias após a entrega do veículo, o automóvel voltou a apresentar exatamente o mesmo defeito por quatro vezes consecutivas durante o uso. O consumidor buscou atendimento imediato junto à empresa, mas somente obteve retorno na segunda-feira, 05 de outubro de 2026.

A persistência do vício em componente essencial de segurança coloca em risco a integridade física do condutor e de terceiros. Constatada a ineficácia dos reparos realizados pela assistência técnica no prazo legal, o consumidor recorre à intermediação deste Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor.

Pedido:

Diante do exposto, o Reclamante requer a notificação da empresa Reclamada para que:

-

Promova a substituição imediata do veículo por outro da mesma espécie, zero-quilômetro (0 km), em perfeitas condições de uso e funcionamento, tendo em vista a ineficácia dos reparos no prazo legal e a essencialidade/risco do vício apresentado;

-

Disponibilize veículo reserva de categoria equivalente para uso do consumidor durante o trâmite deste procedimento, a fim de mitigar os prejuízos de mobilidade causados pela indisponibilidade do bem.

TRATATIVAS

07/10/2026 - Audiência



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

Situação: Aberta