



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA E APRESENTAÇÃO DE DEFESA

Número de Atendimento: 2506056400100037301

Ao representante legal de:

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social: MARCOS CAR LTDA

Nome Fantasia: MARCOS CAR

CPF/CNPJ: 10.303.123/0001-55

Endereço de Correspondência: Avenida Padre José Holanda do Vale - Número 2060 - Piratininga - Maracanaú - CE - 61905-292

Telefone Institucional: (85) 3291-4676

E-mail Institucional:

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), Lei 2.084 de 01 de outubro de 2013, e nos termos da Constituição Federal, e com fundamento nos incisos III IV do art. 4º e do parágrafo 4º do art.55 da Lei 8.078/90, bem como no parágrafo 2º do art.33, art.42 e 44 do Decreto Federal 2.181/97, convoca o fornecedor acima qualificado para comparecer em audiência designada para o dia **14/07/2025 às 09:00** horas, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça a audiência presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, quando deverá apresentar defesa escrita/contestação ou inserir no prazo de 10 (dez) dias corridos, a contar da data de realização da audiência, em resposta eletrônica, em relação aos fatos ora notificados, e poderá conciliar-se com o(a) consumidor(a). Decorrida a audiência, este órgão apreciará, de forma definitiva, a fundamentação da reclamação apresentada pelo(a) consumidor(a) abaixo qualificado(a), para efeitos de inclusão dos CADASTROS MUNICIPAL, ESTADUAL E FEDERAL DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS, nos termos do art. 44 da Lei n. 8.078/90, prosseguimento o trâmite do presente processo administrativo, nos termos dos arts. 45, 46 e 47 do Decreto 2.181/97.

Adverte-se que o preposto da empresa deverá trazer a documentação que comprove sua condição (documentos pessoais, contrato social e carta de preposição), devendo ter poderes para transigir, sob pena de o fornecedor ser considerado não representado.

Link da Audiência: <https://meet.google.com/vpp-jfec-obx>

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): ISA RUTH PEREIRA DA SILVA - **CNPJ/CPF:** 618.069.323-42

Endereço: Rua João Pessoa - 80 - Cônego Raimundo Pinto - Maranguape - CE - 61945-150

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

Telefone: (85) 98181-3896

Procurador(a): RAQUEL ALVES DA SILVA PEREIRA - CPF: 902.709.673-20

Telefone: (85) 98192-6823

FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)

Relato:

A procuradora relata que, em abril de 2025, decidiu adquirir um veículo seminovo, modelo Chevrolet Cobalt, ano 2014, por meio de financiamento. Para viabilizar a transação, deu como entrada um automóvel Fiat Palio, ano 2003, além do valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), pagos parcialmente via cartão de crédito e parcialmente por meio de transferência via Pix.

No mesmo dia em que retirou o veículo Cobalt, a procuradora percebeu que a luz da injeção eletrônica encontrava-se acesa. Imediatamente fotografou o painel e enviou a imagem ao vendedor, que informou tratar-se de uma situação comum e que a luz acesa não interferiria no funcionamento do veículo. A procuradora, ainda desconfiada, continuou insistindo quanto à necessidade de avaliação técnica, tendo sido novamente tranquilizada pelo vendedor, que sugeriu que ela levasse o veículo a um mecânico indicado, localizado próximo à loja onde foi realizada a compra.

No dia seguinte, a procuradora levou o veículo até a referida oficina, onde foi constatado que a luz da injeção eletrônica acesa se devia a uma falha na programação do módulo. O módulo foi reprogramado e o serviço teve duração aproximada de dois dias. Após esse período, a procuradora retirou o carro.

Contudo, em 10 de abril de 2025, a luz da injeção voltou a acender. A procuradora, mais uma vez, entrou em contato com a empresa reclamada e foi orientada a repetir o procedimento anterior. Desta vez, optou por consultar seu sobrinho, que é mecânico. Após análise, ele diagnosticou que o problema estava relacionado à ausência do catalisador e à necessidade de substituição da sonda lambda.

Informada a empresa sobre o novo diagnóstico, a mesma orientou a procuradora a solicitar um orçamento para verificar a possibilidade de custeio por parte da reclamada. O orçamento realizado totalizou R\$ 2.084,00 (dois mil e oitenta e quatro reais). No entanto, a empresa preferiu realizar o reparo por conta própria, alegando que o veículo ainda estava dentro do prazo de garantia, e solicitou que a procuradora levasse o carro novamente à oficina autorizada. Foram adquiridas as peças e o serviço foi realizado, contudo, o defeito não foi solucionado.

No dia 29 de abril de 2025, diante da recorrência do problema e já insatisfeita com a situação, a procuradora dirigiu-se pessoalmente à loja para conversar com o proprietário. Foi atendida pelo gerente, que assumiu a tratativa e informou que o veículo seria encaminhado a uma segunda oficina para nova avaliação. O carro ficou retido nessa oficina por aproximadamente uma semana e alguns reparos foram realizados. Entretanto, no mesmo dia em que retirou o veículo, o problema original voltou a ocorrer.



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Cansada da recorrente falha e da ineficácia dos reparos, a procuradora solicitou o cancelamento da compra, o que não foi aceito pela reclamada. Foi então oferecida a troca por outro veículo, um Chevrolet Onix, mediante o pagamento de uma diferença de R\$ 11.000,00 (onze mil reais). No entanto, a procuradora não tinha condições financeiras de arcar com esse valor.

A empresa sugeriu, como alternativa, a emissão de uma promissória, mas, ao calcular os custos totais, a procuradora constatou que pagaria aproximadamente R\$ 7.000,00 (sete mil reais) apenas em juros, motivo pelo qual recusou a proposta.

Mesmo diante da insistência da procuradora, a reclamada manteve sua negativa quanto ao cancelamento da compra, permanecendo a situação sem solução definitiva e com o veículo apresentando o mesmo defeito original.

Pedido:

Diante do exposto, a procuradora requer o cancelamento da compra do veículo, bem como o ressarcimento integral dos valores pagos.

Maracanaú/CE, 12 de Junho de 2025 .

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
DIRETORA EXECUTIVA
PROCON - MARACANAÚ

Recebido por(assinatura): _____

Nome do funcionário/responsável (legível): _____