



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.09.0564.001.00065-3

Data/Hora de Abertura: 28/09/2026 às 09:26:07

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: Aldemary Araújo Coutinho

CPF do Consumidor: 033.806.673-07

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Economy Assessoria Financeira LTDA	Economy Assessoria Financeira LTDA	10.869.180/0005-20	26.09.0564.001.00065-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Serviços Financeiros

Assunto: Financiamento de Imóveis

Problema: Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço

Relato:

Relata a consumidora que firmou contrato de prestação de serviços junto à empresa reclamada em 16/09/2026, visando à revisão das parcelas de seu financiamento veicular, cujo contrato previa o pagamento de 48 (quarenta e oito) parcelas no valor de R\$ 1.556,74 (mil quinhentos e cinquenta e seis reais e setenta e quatro centavos).



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

Afirma que, no momento da contratação, a reclamada não teria prestado informações adequadas acerca dos riscos decorrentes do serviço e das possíveis penalidades contratuais, destacando apenas os supostos benefícios da contratação. Posteriormente, ao tomar conhecimento de que o procedimento poderia implicar a restrição de seu nome e o risco de busca e apreensão do veículo, a consumidora concluiu pela inviabilidade da continuidade do serviço.

Informa que, em 23/09/2026, solicitou o cancelamento do serviço, ocasião em que foi surpreendida com a exigência de multa rescisória no valor de R\$ 14.000,00 (quatorze mil reais), alegando que tal condição não lhe teria sido previamente informada no momento da contratação.

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

Pedido: Requer a consumidora a retirada da multa rescisória no valor de R\$ 14.000,00 (quatorze mil reais), por considerar excessivo o valor cobrado.

TRATATIVAS

28/09/2026 - **Audiência**

Situação: Aberta