



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.09.0564.001.00016-3

Data/Hora de Abertura: 08/09/2026 às 13:10:15

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: SÁVIO HENRIQUE JORGE DE OLIVEIRA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: MIKELE DAYANE ARAUJO MAIA

CPF do Consumidor: 621.624.853-70

Nome do Procurador: LUIS RODOLFO MOREIRA COSTA

CPF do Procurador: 605.875.923-46

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
RAP10	RAP10 COMERCIO E SERVICOS DE BATERIAS E PECAS AUTOMOTIVAS LTDA	27.106.107/0001-75	26.09.0564.001.00016-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Demais Serviços

Assunto: Veículos – Peças e Acessórios (roda, pneu, rádio, farol, etc.)

Problema: Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores

Relato:



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

Relata o procurador que, em 10/08/2026, o consumidor adquiriu uma bateria pelo valor de R\$ 850,00, realizando o pagamento por meio de PIX junto à reclamada.

Após a instalação da referida bateria, transcorrido determinado período, o veículo passou a apresentar comportamento anormal em seu sistema elétrico, desencadeando uma série de problemas que posteriormente demandaram novas avaliações e reparos.

Ainda no mesmo dia, mesmo seguindo as orientações fornecidas pelo técnico da reclamada, na tentativa de normalizar o funcionamento do veículo, não obteve êxito. Diante disso, o procurador encaminhou o veículo a uma oficina de sua confiança, a fim de que fossem realizados os diagnósticos, reparos e intervenções necessários.

Ademais, o procurador informa que recebeu, como retorno da oficina, a indicação da necessidade de realização de reparos relacionados à bateria, no valor de R\$ 189,00. Informou também à reclamada acerca dos problemas apresentados pelo veículo, tendo recebido como resposta que a empresa assumiria a responsabilidade pela situação. Na ocasião, a reclamada recolheu o veículo na oficina e informou que realizaria os devidos reparos no prazo de até 5 dias, comprometendo-se posteriormente a devolvê-lo ao consumidor.

Em decorrência da impossibilidade de utilização do veículo pelo procurador, considerando a sua excepcional importância para o desempenho de suas atividades e para sua rotina, foi necessário realizar a locação de outro veículo, ocasionando uma despesa no valor de R\$ 2.709,34, referente ao período de 12/08/2026 a 19/08/2026.

O procurador informa, ainda, que, em 17/08/2026, houve a substituição de um módulo da direção elétrica, incluindo-se os serviços de programação e reaprendizagem, totalizando o valor de R\$ 800,00. Informa, também, que foi necessária a aquisição do referido módulo eletrônico, pelo valor de R\$ 1.000,00.

Após a sequência dos fatos, o procurador destaca que o próprio representante da reclamada teria apagado as mensagens trocadas durante as tratativas, apesar das tentativas do consumidor de solucionar administrativamente a situação. Ressalta que a reclamada havia se disponibilizado a resolver o problema, porém não foi obtida solução satisfatória.

Diante do exposto, o procurador recorre a este Órgão em busca de uma solução satisfatória para a situação apresentada, considerando que, apesar das tentativas de resolução administrativa junto à reclamada, não obteve a devida solução para os problemas ocasionados.

Pedido:

O consumidor requer, portanto, que a reclamada realize o reembolso dos valores despendidos em razão dos procedimentos necessários para o devido reparo dos danos materiais sofridos, no montante total de R\$ 5.548,34.

TRATATIVAS



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

08/09/2026 - **Audiência**

Situação: Aberta