



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.06.0564.001.00064-3

Data/Hora de Abertura: 24/06/2025 às 14:20:31

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: RAIMUNDO NONATO GUEDES DA SILVA

CPF do Consumidor: 619.258.533-49

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
GTR CAR	GTR COMERCIO DE VEICULOS LTDA	30.388.033/0001-11	25.06.0564.001.00064-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Demais Produtos

Assunto: Veículos Usados (motos, carros, caminhões)

Problema: Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia

Relato:

O consumidor relata que, em abril de 2023, adquiriu um veículo Chevrolet Onix, automático, pelo valor total aproximado de R\$ 70.000,00 (setenta mil reais). Deste montante, R\$ 53.800,00 (cinquenta e três mil e oitocentos reais) foram pagos por meio de 80 (oitenta) parcelas de R\$



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

900,00 (novecentos reais), via consórcio, das quais 53 (cinquenta e três) já foram quitadas. O valor restante foi pago via PIX.

Ainda em 2023, durante uma viagem, o consumidor percebeu um vazamento de óleo. Ao levar o veículo a um mecânico de confiança, foi informado de que o carro apresentava danos estruturais, especificamente na caixa de câmbio, que se encontrava preenchida com massa epóxi, indicando um reparo inadequado e possivelmente oculto, realizado antes da entrega do bem.

Certo de que o defeito já existia no momento da compra, o consumidor procurou a empresa reclamada. No entanto, esta negou qualquer responsabilidade, alegando que o prazo de garantia havia expirado, e limitou-se a oferecer a indicação de um mecânico, proposta recusada pelo consumidor, que preferiu buscar os serviços de um profissional de sua confiança.

Posteriormente, o consumidor solicitou um orçamento, que foi avaliado em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), e apresentou a proposta à empresa, solicitando que esta arcasse com o custo do reparo, o que também foi negado.

Diante da negativa da empresa em solucionar a situação de forma adequada, o consumidor compareceu a este órgão em busca de uma solução eficaz.

Pedido:

Diante do exposto, requer:

1. A troca imediata do veículo por outro em perfeitas condições de uso;
2. Ou, alternativamente, a devolução integral do valor pago, no total de aproximadamente R\$ 70.000,00 (setenta mil reais);
3. Ou, ainda, que a empresa proceda à substituição completa da caixa de câmbio do veículo, de forma gratuita, sem qualquer ônus ao consumidor.

TRATATIVAS

24/06/2025 - **Audiência**

Situação: Aberta