



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: 25.06.0564.001.00037-3

Data/Hora de Abertura: 12/06/2025 às 09:29:46

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: ISA RUTH PEREIRA DA SILVA

CPF do Consumidor: 618.069.323-42

Nome do Procurador: RAQUEL ALVES DA SILVA PEREIRA

CPF do Procurador: 902.709.673-20

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
MARCOS CAR	MARCOS CAR LTDA	10.303.123/0001-55	25.06.0564.001.00037-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Demais Produtos

Assunto: Veículos Usados (motos, carros, caminhões)

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

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

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

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.

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.



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

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.

TRATATIVAS

12/06/2025 - **Audiência**

Situação: Aberta