



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.03.0564.001.00042-3

Data/Hora de Abertura: 17/03/2026 às 09:51:51

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: ORLANE MARIA BARBOSA VIANA

CPF do Consumidor: 140.794.963-20

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
SANTA HELENA VEICULOS	SANTA HELENA VEICULOS LTDA	29.873.824/0001-58	26.03.0564.001.00042-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Demais Produtos

Assunto: Veículos Usados (motos, carros, caminhões)

Problema: Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa

Relato:

Relata a consumidora que adquiriu um veículo no mês de fevereiro de 2025, realizando o pagamento de R\$ 21.000,00 (vinte e um mil reais) a título de entrada, por meio de PIX, sendo o valor remanescente financiado.

Informa que, no ato da compra, ficou acordado com o fornecedor que este seria responsável pelo pagamento do IPVA e das multas anteriores, bem como pelo conserto do para-brisa do veículo.



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

Contudo, apesar do decurso do tempo, o fornecedor não cumpriu com as obrigações assumidas, deixando de quitar os débitos e de realizar o reparo mencionado.

Aduz que, em razão das pendências deixadas pelo fornecedor, o licenciamento do veículo não pôde ser efetivado, ocasionando prejuízos à consumidora, inclusive com o risco de ter o veículo apreendido em eventual abordagem.

Destaca, ainda, que já realizou diversas tentativas de solução ao longo de aproximadamente um ano, sem êxito.

Diante da situação, a consumidora buscou o PROCON, a fim de que seja realizada a devida intermediação para a resolução do conflito.

Pedido: Requer, assim, o cumprimento integral do que foi acordado, com o pagamento das taxas, multas e a realização dos reparos necessários. Subsidiariamente, não sendo possível a solução nos termos pactuados, pleiteia o desfazimento do negócio, com a devolução dos valores pagos.

TRATATIVAS

17/03/2026 - Audiência

Situação: Aberta