

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.04.0564.001.00020-3**Data/Hora de Abertura:** 09/04/2026 às 12:30:43**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: THALIA FREITAS DA SILVA SERPA**CPF do Consumidor:** 073.861.013-50**DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
A2 CAR & LOC	AZEVEDO LOCACAO & COMERCIO DE VEICULOS EIRELI	39.688.466/0001-67	26.04.0564.001.00020-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física**Área:** Demais Produtos**Assunto:** Veículos Usados (motos, carros, caminhões)**Problema:** Produto entregue incompleto / diferente do pedido**Relato:**

Relata a consumidora que adquiriu um veículo junto à empresa A2Car, na data de 09/01/2026, tendo dado seu próprio veículo como entrada, bem como realizado o pagamento do valor restante via Pix e cartão de crédito, totalizando o montante de R\$ 45.000,00 (quarenta e cinco mil reais).

Afirma que, no ato da compra, ao questionar acerca da transferência do veículo, foi informada pelo vendedor que tal procedimento seria providenciado posteriormente, sendo-lhe solicitado, ainda, o pagamento do valor de R\$ 210,00 (duzentos e dez reais) referente ao DUT, sob a justificativa de que o despachante realizaria a regularização.

Contudo, relata que, ao longo de aproximadamente três meses, realizou diversas cobranças quanto à entrega da documentação necessária, sem êxito, recebendo apenas justificativas por parte do vendedor. Acrescenta que surgiu outro problema, tendo em vista que o veículo necessitava de serviço de pintura e polimento, cuja responsabilidade seria da loja, mas, ainda assim, foi solicitado à consumidora que arcasse com o valor de R\$ 450,00 (quatrocentos e cinquenta reais), sob a promessa de posterior ressarcimento, o que não ocorreu.

Informa que, no mês de abril de 2026, o vendedor encaminhou um documento para realização de vistoria e posterior transferência. Entretanto, ao realizar a vistoria, foi surpreendida com a informação de que o veículo constava como "sem intenção de venda". Ademais, ao buscar o cartório, foi informada de que o veículo se encontrava alienado, impossibilitando a efetivação da transferência.

Diante da ausência de solução por parte da empresa, a consumidora buscou o Procon visando à intermediação da demanda.

Pedido: Requer, assim, a imediata regularização da situação, com a efetivação da transferência do veículo para seu nome, considerando, inclusive, o pagamento realizado no valor de R\$ 210,00 (duzentos e dez reais) para tal finalidade. Subsidiariamente, não sendo possível a regularização, requer a rescisão do negócio, com a devolução integral dos valores pagos, inclusive o veículo dado como entrada, bem como o ressarcimento do valor de R\$ 450,00 (quatrocentos e cinquenta reais).

TRATATIVAS

09/04/2026 - **Audiência**

Situação: Aberta