



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.07.0564.001.00008-3

Data/Hora de Abertura: 06/07/2026 às 09:08:09

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: JOSÉ ORLANDO DE OLIVEIRA NETO

CPF do Consumidor: 441.073.073-87

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
CONSORCIO NACIONAL VOLKSWAGEN	CONSORCIO NACIONAL VOLKSWAGEN - ADMINISTRADORA DE CONSORCIO LTDA	47.658.539/0001-04	26.07.0564.001.00008-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Internet

Área: Serviços Financeiros

Assunto: Consórcios (exceto imóveis)

Problema: Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço

Relato:

Relata o consumidor que foi contatado, por meio de rede social, por representante da Consórcio Nacional Volkswagen, ocasião em que lhe foram apresentadas as vantagens da contratação de



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

um consórcio, especialmente a possibilidade de contemplação por meio de carta de crédito para aquisição de veículo.

Aduz que, acreditando nas informações prestadas, forneceu seus dados pessoais para análise cadastral e manifestou interesse na contratação. Informa que foi orientado de que a adesão ao consórcio somente seria efetivada após o pagamento de um boleto no valor de R\$ 869,71 (oitocentos e sessenta e nove reais e setenta e um centavos), quantia que foi devidamente quitada.

Afirma que, em 28/05/2026, foi-lhe apresentada a proposta de adesão ao consórcio, identificada pela Proposta nº 40507722, Grupo nº 1165 e Cota nº 2161-0, sendo informado de que a carta de crédito seria no valor de R\$ 100.000,00 (cem mil reais).

Relata que, posteriormente, concluiu não possuir condições financeiras de suportar as obrigações decorrentes do contrato, sobretudo em razão de que será submetido a procedimento cirúrgico, circunstância que agravou sua situação financeira e tornou inviável a manutenção da contratação. Em razão disso, em 02/06/2026, solicitou o cancelamento da adesão ao consórcio. Sustenta que reiterou referido pedido em diversas oportunidades, inclusive em 10/06/2026, contudo foi informado de que o cancelamento somente poderia ser processado em data futura, permanecendo a contratação ativa.

Aduz, ainda, que, apesar das reiteradas solicitações de cancelamento, foi surpreendido com a exigência de pagamento de um segundo boleto como condição para o encerramento da contratação, cobrança que considera abusiva e indevida. Afirma que, embora tenha manifestado expressamente sua intenção de desistir da contratação desde 02/06/2026, a empresa sustenta que o contrato foi regularmente formalizado mediante assinatura eletrônica. Todavia, o consumidor impugna a validade da referida contratação, afirmando não reconhecer a suposta assinatura eletrônica, tampouco ter autorizado a formalização definitiva do negócio nas condições apresentadas.

Afirma, ainda, que buscou solucionar a controvérsia diretamente junto à administradora do consórcio, porém não obteve solução satisfatória para a demanda, permanecendo a cobrança e a manutenção da contratação, motivo pelo qual recorreu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor, requerendo sua intervenção para a mediação do conflito.

Pedido: Requer o consumidor o cancelamento definitivo da Proposta de Consórcio nº 40507722, vinculada ao Grupo nº 1165 e Cota nº 2161-0, sem a incidência de quaisquer cobranças adicionais, bem como a restituição do valor de R\$ 869,71 (oitocentos e sessenta e nove reais e setenta e um centavos). Requer, ainda, o fornecimento de cópia integral do contrato, dos documentos comprobatórios da suposta assinatura eletrônica e de todos os registros, logs, endereços IP, geolocalização e demais mecanismos de autenticação e validação utilizados para a formalização da contratação.

TRATATIVAS



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

06/07/2026 - **Carta**
Situação: Aberta