



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: 25.09.0564.001.00013-3

Data/Hora de Abertura: 03/09/2025 às 10:52:14

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: MARIA HELENA DUARTE BEZERRA

CPF do Consumidor: 567.401.153-20

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
UNIDAS	UNIDAS LOCADORA S.A	45.736.131/0141-20	25.09.0564.001.00013-301

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:

A consumidora relata que, no dia 26/07, adquiriu um veículo seminovo da marca Chevrolet Ônix, tendo realizado a retirada do automóvel no dia seguinte. Contudo, no dia 29/07, a consumidora percebeu um defeito relacionado a vazamento de óleo.



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Imediatamente entrou em contato com a reclamada, que a orientou a procurar a matriz da empresa, localizada em São Paulo, a fim de ser informada sobre qual oficina autorizada deveria encaminhar o veículo. Após receber a devida orientação, a consumidora levou o veículo à oficina indicada no dia 31/07.

Na oficina, foi confirmada a existência do vazamento de óleo, constatando-se que a causa era um dano na cárter do motor. Foi então realizado o primeiro reparo. Durante o tempo em que o veículo permaneceu na oficina, também foram identificadas outras avarias: os pneus dianteiros não estavam em condições adequadas e a correia do motor apresentava danos. Ao questionar a oficina sobre esses problemas adicionais, a consumidora foi orientada a abrir um novo chamado para cada avaria identificada.

A consumidora, seguindo a orientação recebida, abriu os chamados ainda nas dependências da oficina. No entanto, foi informada pela reclamada que aquela oficina específica não estava autorizada a realizar os novos serviços solicitados.

Após diversas tentativas frustradas de obter uma solução, apenas no dia 18/08 a reclamada comunicou que encaminharia o veículo para uma concessionária autorizada da Chevrolet, a fim de solucionar os demais problemas. Desde então, no entanto, a consumidora não obteve mais retornos concretos, recebendo apenas respostas genéricas e ineficazes.

A consumidora destaca que está sem o veículo há mais de 30 dias, o que vem lhe causando inúmeros transtornos em sua rotina. Em razão da situação prolongada e da ausência de solução, procurou este órgão em busca de providências eficazes.

Pedido:

Diante do exposto e da evidente perda de confiança na empresa, a consumidora requer a devolução integral dos valores pagos pelo veículo.

TRATATIVAS

03/09/2025 - **Audiência**

Situação: Aberta