



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ  
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

TERMO DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

**Número de Atendimento:** 26.04.0564.001.00045-301

**Reclamante:** NARJARA MACAMBIRA DE ALMEIDA, **CPF:** 786.159.412-20, **Endereço:** Rua 13 - Alto/200 - Jereissati I - Maracanaú - CE – 61900-260, **Telefone:** (85) 98563-9930, **E-mail:** najamac@hotmail.com .

**Reclamado:** Embracon Administradora de Consórcio LTDA, **CNPJ:** 58.113.812/0001-23, **Endereço:** Alameda Europa - n° 150 - Tamboré - Santana de Parnaíba - SP - 06543-325.

Aos 22 de maio de 2026 às 09h00, na sala de audiência do Procon Municipal de Maracanaú, Órgão da Prefeitura Municipal de Maracanaú, perante a conciliadora **Tayná Moreira Ribeiro**, compareceram a parte reclamante acima qualificada, e a preposta da parte reclamada, o sr. Pablo Silva De Andrade Silva, inscrita no CPF de n° 092.845.025-27, e-mail: pablosilvaandradesilva@hotmail.com, esta última com presença virtual.

Aberta a audiência e facultada a palavra a parte reclamante, esta reitera os termos da inicial deste processo administrativo.

Facultada a palavra a preposta da empresa reclamada, ao sr. Pablo Silva, Reitera a defesa: Principal ponto da defesa: 1. Multa de 30% é válida e não abusiva: Sobre o fundo comum pago (1,4112%) incide multa de 30% prevista em contrato (cláusulas 41.1 e 42): 10% prejuízo ao grupo + 20% cláusula penal à administradora. Precedente: TJSP, AC 1005267-31.2017.8.26.0004, j. 14/03/2019. O pedido de redução para 10% não tem amparo legal. 2. Taxa de administração não é devolvida: Remunera o serviço prestado (art. 5º, §3º da Lei 11.795/2008 e Súmula 538 do STJ). O fundo de reserva também não compõe a base de restituição — devolve-se apenas o fundo comum (art. 30 da Lei). 3. Sem devolução imediata: Não há respaldo legal para restituição imediata. A sistemática do consórcio preserva o equilíbrio do grupo — o interesse coletivo prevalece sobre o individual. A restituição depende de sorteio da cota cancelada ou encerramento do grupo em 2045. 4. Cancelamento ainda não foi formalizado: A consumidora apenas fez uma consulta. Para cancelar, precisa formalizar o pedido junto ao SAC. Enquanto isso, a Embracon orienta a reavaliar o cancelamento. Desta feita, e considerando os esclarecimentos prestados, a Embracon requer que seja reconhecida a regularidade dos procedimentos que foram adotados, bem como seja considerada como atendida a intimação deste órgão, permanecendo, no entanto, à disposição para prestar quaisquer esclarecimentos adicionais.

Facultada a palavra novamente a parte autora, esta informa que deseja uma nova audiência para que assim tenha respostas acerca dos seus pedidos, já que a defesa apresentada pela empresa não respondeu sobre a planilha detalha de extrato do consorciado, discriminando quanto de cada parcela paga foi destinado ao fundo comum, fundo de reserva, taxas e seguros. A revisão da cláusula penal, reduzindo a multa de 30% para no máximo 10%, ante a ausência de prova de prejuízo extraordinário ao grupo de consórcio. A restituição dos valores referentes a taxa de administração proporcional aos 14 meses de serviço prestado. A reavaliação dos calculo da devolução, uma vez que a proposta atual é de devolver R\$ 2.513,46 (dois mil, quinhentos e treze reais e quarenta e seis centavos), se a mostra irrisória e confiscatória diante do aporte de R\$ 13.863,26 (treze mil, oitocentos e sessenta e três e vinte seis centavos). Valores, referentes aos meses de janeiro de 2025 a março de 2026. A consumidora também informa, que solicitou o cancelamento através dos meios oficiais da empresa, inclusive através do e-mail ([relacionamento@embracon.com.br](mailto:relacionamento@embracon.com.br)) da central de relacionamento, no mês de abril de 2026. Realizou o cancelamento, no entanto, não recebeu informação que deveria tratar com o SAC, bem como não recebeu confirmação de cancelamento e inclusive todas as simulações referentes as taxas e multas foram informadas pela central de relacionamento e não houve o direcionamento correto por parte da empresa.

**DO CONCILIADOR:**

Informo que durante ato o preposto da parte reclamada apresentou esclarecimentos a respeito da demanda da parte autora, no entanto a reclamante solicitou o reagendamento da audiência, para que fosse feito uma nova análise no processo e a empresa respondesse os seguintes questionamentos: a planilha detalha de extrato do consorciado, discriminando quanto de cada

parcela paga foi destinado ao fundo comum, fundo de reserva, taxas e seguros. A revisão da cláusula penal, reduzindo a multa de 30% para no máximo 10%, ante a ausência de prova de prejuízo extraordinário ao grupo de consórcio. A restituição dos valores referentes a taxa de administração proporcional aos 14 meses de serviço prestado. A reavaliação dos calculo da devolução, uma vez que a proposta atual é de devolver R\$ 2.513,46 (dois mil, quinhentos e treze reais e quarenta e seis centavos), se a mostra irrisória e confiscatória diante do aporte de R\$ 13.863,26 (treze mil, oitocentos e sessenta e três e vinte seis centavos). Valores, referentes aos meses de janeiro de 2025 a março de 2026, para que seja respondido conforme o solicitado pela reclamante, foi aceito pelo preposto a remarcação de uma nova audiência.

Ante o exposto, e diante da solicitação da reclamante, com pedido de redesignação de audiência, redesigno nova audiência de conciliação para que a empresa demandada realize a análise e apresente as respostas dos questionamentos acima citados e em nova audiência traga um parecer em definitivo para a demanda constante nos autos deste processo administrativo.

Dito isto, redesigno nova audiência de conciliação para o **dia 29 de JUNHO de 2026 às 10h00**, ficando desde já notificadas as partes reclamante e reclamada para audiência vindoura.

**LINK DA AUDIÊNCIA:** <https://meet.google.com/ezg-pcuc-vch>

Nada mais para constar no momento, encerra-se este ato, assinando o presente termo de audiência o conciliador, a parte reclamante e a preposta da parte reclamada.

Maracaná/CE, 22 de maio de 2026.

*Tayná Moreira Ribeiro*

Tayná Moreira Ribeiro  
Conciliadora Procon Maracaná

*NARJARA MACAMBIRA DE ALMEIDA*

NARJARA MACAMBIRA DE ALMEIDA (Reclamante)

PRESEÇA VIRTUAL

Pablo Silva De Andrade Silva (Preposto)  
Embracon Administradora de Consórcio LTDA (Reclamada)

The screenshot shows a virtual meeting interface. On the left, there is a video feed of Pablo Silva, a man with glasses and a dark shirt. On the right, there is a chat window with the following text:

PROCESSO: 26040540010004... X

comem (art. 30 da Lei).

3. Sem devolução imediata: Não há respaldo legal para restituição imediata. A sistemática do consórcio preserva o equilíbrio do grupo - a sistema coletivo funciona sobre o totalizado. A restituição depende de sorteio de cota cancelada ou encerramento do grupo em 2045.

4. Cancelamento ainda não foi formalizado: A consumidora apenas fez uma consulta. Para cancelar precisa formalizar o pedido junto ao SAC. Enquanto isso, a Embracon orienta e revisa o cancelamento.

Dieta feita, e considerando os esclarecimentos prestados, a Embracon segue com sua recomendação a regularidade dos procedimentos que foram indicados, bem como seja considerada como atendida a intenção desta órgão, permanecendo, no entanto, à disposição para prestar quaisquer esclarecimentos adicionais.

Enviar uma mensagem

At the bottom of the interface, there is a status bar showing the time as 09:35 and the process ID: PROCESSO: 260405400100045301.