

PROCESSO F.A Nº: 2605056400100019301**RECLAMANTE:** FRANCISCO MÁRCIO MAGALHÃES ARAÚJO **CPF:** 810.839.633-68**RECLAMADA:** BAMAQ ADMINISTRADORA DE CONSÓRCIOS LTDA **CNPJ:** 71.045.363/0001-91

DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor FRANCISCO MÁRCIO MAGALHÃES ARAÚJO em face do fornecedor BAMAQ ADMINISTRADORA DE CONSÓRCIOS LTDA., através da qual expõe que celebrou contrato de consórcio em 21/10/2024, com carta de crédito no valor de R\$ 257.500,00 (duzentos e cinquenta e sete mil e quinhentos reais). Relata que efetuou regularmente o pagamento das parcelas e realizou lances na tentativa de ser contemplado, sem, contudo, obter êxito, totalizando o desembolso de R\$ 20.899,53 (vinte mil, oitocentos e noventa e nove reais e cinquenta e três centavos). Aduz que, diante da ausência de contemplação, solicitou o cancelamento do consórcio, ocasião em que foi informado da incidência de multa correspondente a 20% (vinte por cento) sobre os valores pagos, além da cobrança de 9% (nove por cento) sobre o valor da carta de crédito. Sustenta que tais cobranças são abusivas e desproporcionais, por entender que excedem os limites da razoabilidade e do equilíbrio contratual. Diante dos fatos narrados, requer a revisão dos valores descontados por ocasião do cancelamento, com a devolução das quantias que entende indevidamente retidas.

Após análise dos autos, constatou-se que a empresa reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação, da instauração do processo administrativo, da apresentação de defesa e da designação de audiência de conciliação entre as partes. Conforme se extrai do Termo de Audiência de Conciliação de fl. 121 dos autos, a representante da BAMAQ ADMINISTRADORA DE CONSÓRCIOS LTDA. ratificou integralmente os termos da defesa administrativa, reiterando que não praticou qualquer ilegalidade na execução do contrato de consórcio e que os descontos incidentes sobre a restituição dos valores, bem como a impossibilidade de contemplação do reclamante em razão da inadimplência, decorreram das cláusulas contratuais e da legislação aplicável ao sistema de consórcios. Ao final, requereu o arquivamento do presente procedimento administrativo. Facultada a palavra ao reclamante, este reiterou os termos da reclamação inicial, informando que não concorda com a cobrança da multa contratual de 20% incidente sobre os valores pagos, nem com a cobrança de 9% sobre o valor da carta de crédito de R\$ 257.500,00 (duzentos e cinquenta e sete mil e quinhentos reais), correspondente à taxa de administração, por considerá-las abusivas.

A empresa BAMAQ ADMINISTRADORA DE CONSÓRCIOS LTDA. apresentou defesa às fls. 17 a 29, na qual sustentou que o reclamante aderiu livremente ao contrato de consórcio, declarando ciência e concordância com todas as cláusulas contratuais. Alegou que a ausência de contemplação decorreu da inadimplência do consumidor, uma vez que a participação em assembleias, sorteios e oferta de lances depende da regularidade no pagamento das parcelas, conforme previsão contratual. Esclareceu, ainda, que o reclamante

foi previamente cientificado acerca da impossibilidade de participação nas contemplações em razão da existência de parcelas em atraso, tendo sido orientado quanto à necessidade de regularização da cota, inclusive mediante proposta de negociação apresentada e não adimplida. Ressaltou, por fim, que a Cláusula 19 do contrato condiciona a participação nas assembleias à adimplência das parcelas e que inexistente garantia de contemplação em data determinada, requerendo o arquivamento do presente procedimento administrativo.

Diante disso, verifica-se que a reclamada apresentou esclarecimentos e documentos aptos a justificar os fatos objeto da reclamação, especialmente o contrato de adesão e o regulamento do consórcio, acostados às fls. 62 a 97, dos quais se destacam as Cláusulas 19 e 24 do contrato e o art. 40 do Regulamento Geral do Consórcio, devidamente assinados pelo consumidor, que respaldam a exigência de adimplência para participação nas assembleias e a incidência das deduções e multa contratual em caso de inadimplência ou desistência. Não foram produzidos elementos capazes de evidenciar prática abusiva ou descumprimento das normas de proteção e defesa do consumidor, tratando-se de controvérsia relacionada à interpretação e à execução das cláusulas contratuais. Assim, conclui-se pela caracterização da reclamação como **NÃO FUNDAMENTADA/ENCERRADA**. Façam-se conclusos os autos. Encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação, com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 24 de julho de 2026.



Documento assinado digitalmente
MARCOS PAULO BESERRA ARAÚJO
Data: 13/08/2026 09:16:53-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

MARCOS PAULO BESERRA ARAÚJO

Estagiário Setor Jurídico

Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando o conjunto probatório constante nos autos, verifica-se que a demanda versa sobre a pretensão do reclamante de obter a devolução dos valores pagos em contrato de consórcio, com o afastamento das cobranças contratuais incidentes em razão do cancelamento da cota. Ademais, restou demonstrado nos autos que as condições relativas à contemplação, à necessidade de adimplência para participação nas assembleias, bem como aos descontos aplicáveis em caso de cancelamento, encontravam-se expressamente previstas no contrato e no regulamento do consórcio, aos quais o reclamante aderiu. Entretanto, não restou evidenciada prática infrativa às normas de proteção e defesa do consumidor que justifique a aplicação de sanção administrativa, bem como o Órgão não pode obrigar as partes a transigirem. Por conseguinte, conclui-se pela caracterização da reclamação como **NÃO FUNDAMENTADA/ENCERRADA**, determinando-se sejam adotados os procedimentos necessários para o arquivamento do presente processo administrativo.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 24 de julho de 2026.

DANIELA PINHEIRO
BEZERRA DE
FARIAS:79988784449

Assinado de forma digital por
DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE
FARIAS:79988784449
Dados: 2026.08.12 15:48:53 -03'00'

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS

Diretora Executiva

Procon Maracanaú