



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.04.0564.001.00045-3

Data/Hora de Abertura: 24/04/2026 às 13:08:01

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: ALEXANDRE BEZERRA FERREIRA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: NARJARA MACAMBIRA DE ALMEIDA

CPF do Consumidor: 786.159.412-20

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Consórcio Embracon	Embracon Administradora de Consórcio LTDA	58.113.812/0001-23	26.04.0564.001.00045-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Serviços Financeiros

Assunto: Consórcio de Imóveis

Problema: Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento

Relato:

A reclamante firmou com a empresa reclamada Proposta de Participação em Grupo de Consórcio nº 7847585 (Grupo: 007255, Cota: 1883-0), com prazo de 240 meses, tendo como objeto uma carta de crédito no valor original de R\$ 254.424,00. E que durante a vigência do contrato, a reclamante honrou com o pagamento de 14 parcelas, no período de 13/01/2025 a 10/03/2026,



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

totalizando um investimento de R\$ 13.863,26. Por motivos financeiros supervenientes, a consumidora solicitou o cancelamento da cota e a restituição dos valores pagos.

Relata a consumidora que, em resposta a consulta realizada por e-mail em 23/04/2026, a reclamada apresentou uma simulação de devolução de apenas R\$ 2.513,46. A empresa justifica que a devolução incide apenas sobre o "fundo comum" (calculado em apenas 1,4112% do crédito) e aplica ainda uma cláusula penal de 30% sobre esse montante.

Afirma a reclamante que a aplicação de uma cláusula penal de 30% é manifestamente abusiva e que o Código de Defesa do Consumidor, em seu Art. 51, IV, torna nulas cláusulas que estabeleçam obrigações iníquas ou que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada. A jurisprudência majoritária (inclusive do STJ) entende que a multa rescisória em consórcios deve se limitar ao prejuízo efetivo demonstrado pela administradora, sendo comum a redução para patamares de 10%.

Informa ainda que a reclamada pretende realizar uma retenção desproporcional de cerca de 82% do valor total pago pela consumidora. Embora existam taxas de administração, a retenção quase integral dos valores pagos fere o princípio da boa-fé objetiva (Art. 4º, III, CDC) e o direito à informação (Art. 6º, III, CDC). A taxa de administração, embora devida, deve ser proporcional ao tempo de permanência no grupo, não podendo servir de pretexto para o confisco de valores.

Por fim, aduz que qualquer valor a ser restituído deve ser atualizado por índice oficial, sob pena de enriquecimento ilícito da administradora, conforme orienta a Súmula 35 do STJ.

Pedido:

Diante do exposto, a consumidora requer que:

1. A reclamada apresente planilha detalhada "Extrato do Consorciado" discriminando quanto de cada parcela paga foi destinado ao fundo comum, fundo de reserva, taxas e seguros.
2. A revisão da cláusula penal, reduzindo a multa de 30% para o patamar máximo de 10%, ante a ausência de prova de prejuízo extraordinário ao grupo de consórcio.
3. A restituição dos valores referentes ao Fundo Comum e Fundo de Reserva, devidamente corrigidos, descontando-se apenas a taxa de administração proporcional aos 14 meses de serviço prestado.
4. A reavaliação do cálculo de devolução, uma vez que a proposta atual (R\$ 2.513,46) se mostra irrisória e confiscatória diante do aporte de R\$ 13.863,26.

TRATATIVAS

24/04/2026 - **Audiência**
Situação: Aberta