



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: 25.08.0564.001.00072-3

Data/Hora de Abertura: 29/08/2025 às 11:06:29

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: ALINE MOREIRA MONTE

CPF do Consumidor: 634.724.903-06

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	25.08.0564.001.00072-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Serviços Financeiros

Assunto: Consórcios (exceto imóveis)

Problema: Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores

Relato:

Relata a consumidora que no dia 16/11/2024 (sábado), entrou em contato com um vendedor de consórcio (Cód. vendedor 26369) e sua supervisora de vendas, demonstrando interesse em participar de um consórcio. No mesmo dia, por volta das 11h30 da manhã, a consumidora assinou o contrato de uma carta de crédito no valor de R\$ 260.000,00 (duzentos e sessenta mil reais).



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

A consumidora relata que a proposta foi feita pela supervisora, que garantiu que ela seria contemplada no mês subsequente. Diante disso, a consumidora se interessou e firmou o acordo, realizando o pagamento de entrada no valor de R\$ 4.420,00 (quatro mil quatrocentos e vinte reais) para ativação do contrato. Após 15 dias corridos, a própria supervisora entrou em contato solicitando um valor adicional de R\$ 2.610,00 (dois mil seiscentos e dez reais), a ser transferido diretamente via Pix para uma conta informada, sob a justificativa de que o valor inicial de entrada havia sido insuficiente para a ativação do contrato.

No mês seguinte, a consumidora aguardava a contemplação conforme informado anteriormente. No dia 04/01/2025 (sábado), a supervisora enviou uma mensagem informando que seria necessário o pagamento de 4 cotas, cada uma no valor de R\$ 1.758,28 (mil setecentos e cinquenta e oito reais e vinte e oito centavos), para prosseguir com a contemplação. No dia 27/01/2025 (segunda-feira), a consumidora recebeu mensagem informando que suas 4 cotas haviam sido contempladas. Após isso, relata que recebeu 4 boletos no valor de R\$ 33.150,00 (trinta e três mil cento e cinquenta reais) cada, totalizando R\$ 132.600,00 (cento e trinta e dois mil e seiscentos reais), o que a surpreendeu, pois não tinha conhecimento prévio desse alto valor.

A consumidora tentou entrar em contato diversas vezes com a supervisora, mas sem sucesso. Após várias tentativas, foi informada que os boletos recebidos eram referentes à contemplação e que, para ter acesso ao valor da carta de crédito, seria necessário efetuar o pagamento integral desses valores.

A consumidora também relata que, no dia 16/12/2024, a supervisora solicitou que ela verificasse seu e-mail para acessar um código. Como a consumidora não estava em casa e não podia acessar no momento, a supervisora se ofereceu para acessar o e-mail por ela. A consumidora, agindo de boa fé, permitiu o acesso ao seu e-mail pessoal.

Diante de toda a situação, a consumidora informa que se sentiu lesada pelas informações repassadas, que não foram claras, e destaca a falta de transparência durante toda a negociação. Também ressalta que não recebeu cópia do contrato nem detalhes precisos sobre a operação.

Em razão dos fatos relatados, a consumidora procurou este órgão em busca de uma solução pacífica e eficaz para o caso.

Pedido:

Diante do exposto, a consumidora requer esclarecimentos e o ressarcimento integral das quantias já pagas, bem como o cancelamento imediato do contrato.

TRATATIVAS

29/08/2025 - **Carta**

Situação: Aberta