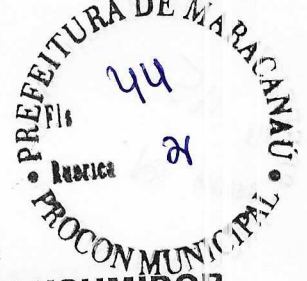


**PROCON**
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.04.0564.001.00004-3

Data/Hora de Abertura: 02/04/2025 às 09:05:49

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Local de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: LUIS MARCELO NOBRE DOS SANTOS FILHO

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDORNome 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	25.04.0564.001.00004-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Serviços Financeiros

Assunto: Consórcios (exceto imóveis)

Problema: Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa

Relato:

Relata a consumidora que no dia 16/11/2024 (Sábado), contatou o vendedor de consórcio Mateus Botelho (Cód vendedor 26369) e sua supervisora de vendas Renata Liliane Cavalcante, com interesse na participação de um consórcio, no mesmo dia por volta 11:30 da manhã, a consumidora assinou o contrato de uma carta de crédito no valor de R\$ 260.000,00 reais.



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Consumidora relata que supervisora Renata lhe fez a proposta e dando a garantia que a consumidora seria contemplada no mês subsequente, desse modo a consumidora se interessou e firmou o acordo, com a consumidora dando entrada de R\$ 4.420,00 (quatro mil quatrocentos e vinte reais) para ativar o contrato. Após 15 dias corridos, a própria supervisora Renata lhe ligou solicitando um valor de R\$ 2.610,00 (dois mil seiscentos e dez reais) diretamente para da própria conta via pix alegando que o valor inicial de entrada foi insuficiente e precisaria desse aporte para ativar o contrato.

Consumidora informou que já no mês seguinte, ficou aguardando a contemplação como havia sido informada pela supervisora Renata, no dia 04/01/2025 (Sábado), relata a consumidora que a supervisora Renata lhe mandou mensagem e informou que seria necessário pagar 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) relata a consumidora que recebeu uma mensagem que suas 4 cotas foram contempladas, após isso consumidora informa que veio 4 boletos no valor de R\$ 33.150,00 (trinta e três mil cento e cinquenta reais), relata a consumidora que ficou surpresa e não tinha conhecimento desse alto valor, após isso consumidora relata que tentou contato com a supervisora Renata e por varias vezes foi sem sucesso, após varias tentativas, relata a consumidora que a supervisora Renata informou que o alto valor dos boletos que na soma R\$ 132.600,00 (cento e trinta e dois mil e seiscentos reais) eram referentes a contemplação e que para a consumidora ter direito ao valor da carta teria que ser pago esses boletos. Consumidora também informa que no dia 16/12/2024, a supervisora pediu para a mesma verificar o seu e-mail, para verificar a chegada de um código, consumidora relatou que não estava em casa e não tinha como acessar no momento, a partir desse ponto a supervisora Renata se ofereceu para acessar o e-mail particular e ter acesso a esse código, consumidora agiu de boa fé e lhe permitiu o acesso. Consumidora também informa que se sentiu lesada diante toda situação, por conta de toda as informações que foram lhe repassadas e faltou clareza em toda negociação, tendo em vista que não recebeu nenhuma cópia do contrato nem detalhes exatos de toda operação.

Diante deste relato a consumidora procurou este órgão buscando a melhor forma para tratar esse caso de forma pacifica e eficaz.

Pedido:

Diante do exposto o consumidor requer o ressarcimento das quantias já pagas, bem como o cancelamento deste contrato.

TRATATIVAS

15/04/2025 - **Audiência**

Situação: Aberta

02/04/2025 - **Carta**



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ



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

Fornecedor: Embracon Administradora de Consórcio LTDA
Resultado por Fornecedor: Não Resolvida

Resposta do Fornecedor - Consórcio Embracon:

Protocolo: 2523079955

Ao PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ

Número da F.A./CIP: 25.04.0564.001.00004-3

Segue a resposta referente à reclamação da consorciada ALINE MOREIRA MONTE.

Cordialmente,

Carlos Dall'Agata
Analista de Ouvidoria
0800 888 4321 ou 3003 7351

NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA E APRESENTAÇÃO DE DEFESA**Número de Atendimento:** 2504056400100004301

Ao representante legal de:

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**Razão Social:** Embracon Administradora de Consórcio LTDA**Nome Fantasia:** Consórcio Embracon**CPF/CNPJ:** 58.113.812/0001-23**Endereço de Correspondência:** Alameda Europa - nº 150 - Tamboré - Santana de Parnaíba - SP - 06543-325**Telefone Institucional:** (11) 2185-2469**E-mail Institucional:**

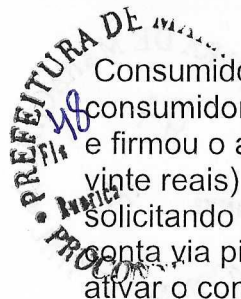
A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), Lei 2.084 de 01 de outubro de 2013, e nos termos da Constituição Federal, e com fundamento nos incisos III IV do art. 4º e do parágrafo 4º do art.55 da Lei 8.078/90, bem como no parágrafo 2º do art.33, art.42 e 44 do Decreto Federal 2.181/97, convoca o fornecedor acima qualificado para comparecer em audiência designada para o dia **06/05/2025 às 10:30** horas, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça a audiência presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, quando deverá apresentar defesa escrita/contestação ou inserir no prazo de 10 (dez) dias corridos, a contar da data de realização da audiência, em resposta eletrônica, em relação aos fatos ora notificados, e poderá conciliar-se com o(a) consumidor(a). Decorrida a audiência, este órgão apreciará, de forma definitiva, a fundamentação da reclamação apresentada pelo(a) consumidor(a) abaixo qualificado(a), para efeitos de inclusão dos CADASTROS MUNICIPAL, ESTADUAL E FEDERAL DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS, nos termos do art. 44 da Lei n. 8.078/90, prosseguimento o trâmite do presente processo administrativo, nos termos dos arts. 45, 46 e 47 do Decreto 2.181/97.

Adverte-se que o preposto da empresa deverá trazer a documentação que comprove sua condição (documentos pessoais, contrato social e carta de preposição), devendo ter poderes para assinar, sob pena de o fornecedor ser considerado não representado.

Link da Audiência: <https://meet.google.com/bwk-qhru-uwu>

DADOS DO CONSUMIDOR(A)**Consumidor(a):** ALINE MOREIRA MONTE - **CNPJ/CPF:** 634.724.903-06**Endereço:** Rua Senador Petrônio Portela - 703 - Pajuçara - Maracanaú - CE - 61932-130**Telefone:** (85) 98144-8674**FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)****Relato:**

Relata a consumidora que no dia 16/11/2024 (Sábado), contatou o vendedor de consórcio Mateus Botelho (Cód vendedor 26369) e sua supervisora de vendas Renata Liliane Cavalcante, com interesse na participação de um consórcio, no mesmo dia por volta 11:30 da manhã, a consumidora assinou o contrato de uma carta de crédito no valor de R\$ 260.000,00 reais.



Consumidora relata que supervisora Renata lhe fez a proposta e dando a garantia que a consumidora seria contemplada no mês subsequente, desse modo a consumidora se interessou e firmou o acordo, com a consumidora dando entrada de R\$ 4.420,00 (quatro mil quatrocentos e vinte reais) para ativar o contrato. Após 15 dias corridos, a própria supervisora Renata lhe ligou solicitando um valor de R\$ 2.610,00 (dois mil seiscentos e dez reais) diretamente para a própria conta via pix alegando que o valor inicial de entrada foi insuficiente e precisaria desse aporte para ativar o contrato.

Consumidora informou que já no mês seguinte, ficou aguardando a contemplação como havia sido informada pela supervisora Renata, no dia 04/01/2025 (Sábado), relata a consumidora que a supervisora Renata lhe mandou mensagem e informou que seria necessário pagar 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) relata a consumidora que recebeu uma mensagem que suas 4 cotas foram contempladas, após isso consumidora informa que veio 4 boletos no valor de R\$ 33.150,00 (trinta e três mil cento e cinquenta reais), relata a consumidora que ficou surpresa e não tinha conhecimento desse alto valor, após isso consumidora relata que tentou contato com a supervisora Renata e por varias vezes foi sem sucesso, após varias tentativas, relata a consumidora que a supervisora Renata informou que o alto valor dos boletos que na soma R\$ 132.600,00 (cento e trinta e dois mil e seiscentos reais) eram referentes a contemplação e que para a consumidora ter direito ao valor da carta teria que ser pago esses boletos. Consumidora também informa que no dia 16/12/2024, a supervisora pediu para a mesma verificar o seu e-mail, para verificar a chegada de um código, consumidora relatou que não estava em casa e não tinha como acessar no momento, a partir desse ponto a supervisora Renata se ofereceu para acessar o e-mail particular e ter acesso a esse código, consumidora agiu de boa fé e lhe permitiu o acesso. Consumidora também informa que se sentiu lesada diante toda situação, por conta de toda as informações que foram lhe repassadas e faltou clareza em toda negociação, tendo em vista que não recebeu nenhuma cópia do contrato nem detalhes exatos de toda operação.

Diante deste relato a consumidora procurou este órgão buscando a melhor forma para tratar esse caso de forma pacífica e eficaz.

Pedido:

Diante do exposto o consumidor requer o ressarcimento das quantias já pagas, bem como o cancelamento deste contrato.

Maracanaú/CE, 15 de Abril de 2025 .

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
DIRETORA EXECUTIVA
PROCON - MARACANAÚ

Recebido por(assinatura): _____

Nome do funcionário/responsável (legível): _____