



Campinas, 31 de julho de 2026.

Ref.: Reclamação: **PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ-CE**
Reclamante: **JOSE ORLANDO DE OLIVEIRA NETO**
Reclamado: **CONSORCIO VOLKSWAGEN**
FA/CIP: **26.07.0564.001.00047-301**
Protocolo de Atendimento Ouvidoria nº: **2629957777**

Prezado Sr. José,

Recebemos seu relato via Procon e analisamos com toda a atenção merecida, observamos que em **28/05/2026** o senhor adquiriu a cota **2161-00** junto ao Grupo Consorcial **001165**, objetivando a compra no seguimento de **AUTO** após a contemplação.

Abordando o mérito da sua queixa, esclareço que após a realização do pagamento inicial, a adesão ao consórcio foi formalizada. Isso ocorre porque, na contratação eletrônica, o pagamento da primeira contribuição confirma o aceite do cliente quanto à proposta e às condições do contrato disponibilizadas no momento da adesão.

Dessa forma, o pagamento possui efeito de confirmação da contratação, equivalente ao aceite eletrônico, demonstrando a concordância do cliente com os termos apresentados. Não se trata apenas de uma reserva ou simulação: após esse aceite e pagamento, a cota passa a integrar o grupo de consórcio, observada as regras previstas no contrato e no regulamento aplicável.

Cláusula 53 - Nos casos em que a adesão ocorrer por meio de contrato eletrônico, “online”, com a assinatura pré-impressão da ADMINISTRADORA, ou por meio do aplicativo de vendas em tablets e smartphones, com o aceite eletrônico do CONSORCIADO, o pagamento da primeira contribuição ensejará a confirmação do aceite, a concordância e o conhecimento dos termos do Contrato de Consórcio, por parte do CONSORCIADO, que ser-lhe-á disponibilizado no ato da adesão, eletronicamente, com observância do parágrafo segundo da Cláusula 1ª, observando ainda as Cláusulas 1.1 e 1.2 deste Regulamento.

Referente a alegação de cancelamento em 02/06/2026 solicito gentilmente que nos ecamine as evidências (e-mail, mensagem de WhatsApp, áudio) na qual comprove a solicitação de cancelamento nesta data. Todas as evidências precisam estar datadas.

Enviar para ouvidoria@cnvw.com.br

Observamos em 08/06/2026 que o senhor efetuou o autoatendimento do Pós Venda digital, o qual tem como objetivo realizar a checagem da venda, confirmar dados cadastrados e do plano.

Corporativo

OUVIDORIA

✉ Rua. Bernardino de Campos, 230 – Centro, Campinas – SP
☎ Telefone 0800 721 7868 ou 3003 7368
🌐 <https://www.cnvw.com.br/>
✉ ouvidoria@cnvw.com.br



Casos > 2629081661 Histórico do caso					
23 itens • Classificado por Data • Atualizada há poucos segundos					
Data	Campo	Usuário	Valor original	Valor novo	
1 08/06/2026 08:39	Fase	AutoAtendimento2	Informações Importantes	Efetivado Digital	

Reforçamos que não é necessário o pagamento da segunda parcela, caso seu objetivo seja cancelar o plano.

Permita-nos informar que o Consórcio Nacional Volkswagen e o Consórcio Embracon firmaram parceria, aprovada pelo CADE (Conselho Administrativo de Defesa Econômica), possibilitando disponibilizar ao mercado a oferta de crédito, valendo-se da expertise, credibilidade e canais de distribuição da EMBRACON, sob a qual esta prestará serviços de administração de grupos de consórcio, bem como a estruturação de vendas e gerenciamento de comercialização de cotas em todo o território nacional para o Consórcio Nacional Volkswagen, atividade essa inerente às suas atribuições reguladas pelo Banco Central do Brasil, porém o Consórcio Nacional Volkswagen é o único responsável legal, representando os grupos de consórcio de forma ativa e passiva.

Observamos que em seu plano houve a integralização de 01 parcela, e seu plano se encontra ativo.

Caso solicite o cancelamento através de nossos canais de atendimento, caracterizará como quebra de contrato de acordo com a cláusula contratual a seguir:

Cláusula 38 - *Antes da contemplação, o CONSORCIADO que solicitar formalmente o seu desligamento do grupo, será considerado EXCLUÍDO.*

Também poderá ocorrer o cancelamento de forma automática após o atraso de duas parcelas no plano. Este procedimento também é previsto no regulamento contratual, conforme consta abaixo:

Cláusula 39 - *O CONSORCIADO não contemplado que deixar de realizar as suas contribuições mensais por 2 (duas) vezes, consecutivas ou não, será excluído do grupo, independentemente de aviso ou notificação.*

Ao ocorrer o cancelamento da cota e consequente exclusão do grupo, sua cota passará a integrar aos sorteios mensais, e desta forma que terá o direito de receber seu dinheiro de volta. Nesse sentido, é importante lembrar que a Lei 11.795/2008 garante que o consorciado não precisa esperar até o encerramento do grupo para ter de volta os valores investidos.

Então, ao ser sorteada, em vez de receber a carta de crédito, o senhor receberá os valores que investiu no consórcio, com as devidas deduções contratuais (multas e taxa). Isso acontece porque o dinheiro que investiu no grupo não ficou parado na cota, mas continuou em operação em prol das contemplações do grupo.

Por isso, ao desistir do consórcio, é como se os demais integrantes também estivessem arcando com o custo — uma vez que o seu investimento já foi utilizado em outras contemplações. Por este motivo que seria necessário aguardar o sorteio da cota, esteja ela ativa ou cancelada.

Sr. José, na parcela paga no plano, o senhor contribuiu com taxa administrativa, fundo de reserva e valor sobre o crédito que chamamos de fundo comum, no entanto, no cálculo de devolução não entra para devolução a taxa de administração, pois é o serviço prestado pela administração de sua cota. Essa informação também é prevista na Lei 11.795, Art. 30, veja:

Art. 30. O consorciado excluído não contemplado terá direito à restituição da importância paga ao fundo comum

Corporativo
OUVIDORIA

✉ Rua. Bernardino de Campos, 230 – Centro, Campinas – SP
☎ Telefone 0800 721 7868 ou 3003 7368
🌐 <https://www.cnvw.com.br/>
✉ ouvidoria@cnvw.com.br

do grupo, cujo valor deve ser calculado com base no percentual amortizado do valor do bem ou serviço vigente na data da assembleia de contemplação, acrescido dos rendimentos da aplicação financeira a que estão sujeitos os recursos dos consorciados enquanto não utilizados pelo participante, na forma do art. 24, § 1o.

Além disso, como contribuiu com um percentual menor que 20% ao fundo comum, será deduzida a multa contratual total de 30%, sendo distribuída da seguinte forma:

- ✓ 10% a título de prejuízos causados ao grupo
- ✓ 20% de infração contratual pela inadimplência.

Para melhor apreciação segue cláusulas contratuais que tratam do assunto:

Cláusula 40 - A restituição ao CONSORCIADO EXCLUÍDO será considerada crédito parcial, cujo valor da importância paga ao fundo comum será calculado com base no percentual amortizado do crédito vigente na data da assembleia de contemplação, nos termos do artigo 30 da Lei 11.795/08.

Cláusula 40.1 - Os CONSORCIADOS EXCLUÍDOS não contemplados durante o prazo de duração do grupo na forma da cláusula 16 farão jus aos seus respectivos valores contribuídos ao fundo comum, na última assembleia de contemplação do grupo, cujo valor será calculado com base no valor do crédito vigente na data dessa referida assembleia.

Cláusula 41 - Ao crédito parcial descrito na cláusula 40, para efeito de restituição, não se incluem os valores referentes à taxa de administração e sua antecipação, e o prêmio de seguro, bem como o fundo de reserva se utilizado para as finalidades descritas neste contrato.

Cláusula 41.1 - A falta de pagamento integral do contrato, seja na forma da Cláusula 38 ou da Cláusula 39, caracteriza infração contratual para o atingimento dos objetivos do grupo de consórcio, deduzindo-se sobre o valor até então integralizado, atualizado na forma da Cláusula 40, a importância equivalente a 10% (dez por cento) a título de prejuízos causados ao grupo de consórcio, considerando que o interesse do grupo prevalece sobre o interesse do consorciado, conforme artigo 53, parágrafo 2º, do Código de Defesa do Consumidor e § 2º do artigo 3º da Lei 11.795/08, sendo este percentual incorporado ao fundo comum do grupo.

Cláusula 42 - A exclusão do CONSORCIADO caracteriza infração contratual pelo inadimplemento das obrigações integrais contraídas com a ADMINISTRADORA, observado o artigo 4º da Lei 11.795/08. A título de cláusula penal compensatória por infração contratual para com a ADMINISTRADORA, e como ressarcimento a esta de perdas e danos relativos ao não cumprimento integral do contrato, e para a recomposição das despesas imediatas vinculadas à venda da cota e investimento na formação inicial do grupo de consórcio, bem como dos custos despendidos com a remuneração de representantes e corretores, conforme dispõe o artigo 416 e seu parágrafo único, do Código Civil, será deduzido sobre o valor pago pelo CONSORCIADO, ao fundo comum contribuído, consoante segue:

- a) caso tenha integralizado até 20% ao fundo comum, será deduzida a multa no importe de 20% (vinte por cento);
- b) caso tenha integralizado de 20,1 até 40% ao fundo comum, será deduzida a multa no importe de 15% (quinze por cento);
- c) caso tenha integralizado mais de 40,1 até 50% ao fundo comum, será deduzida a multa no importe de 10% (dez por cento);
- d) caso tenha contribuído com mais de 50% (cinquenta por cento) ao fundo comum ficará isento da incidência da multa disposta nesta Cláusula.

Corporativo
OUVIDORIA

✉ Rua. Bernardino de Campos, 230 – Centro, Campinas – SP
☎ Telefone 0800 721 7868 ou 3003 7368
🌐 <https://www.cnvw.com.br/>
✉ ouvidoria@cnvw.com.br



Sr. José, neste momento a sua cota se encontra ativa, e caso solicite o cancelamento, até a presente data não constam valores disponíveis para restituição, o grupo disponibilizará os valores a serem restituídos com as deduções contratuais a partir do sorteio da cota como cancelada, ou após a realização da última assembleia, que está prevista para 26/05/2036.

Caso deseje prosseguir com o cancelamento, basta nos retornar pelos seguintes canais oficiais:

SAC: 0800 817 6566 | 3003-7376

Ouvidoria: 3003-7368 e 0800 721 7868

Desta forma, espero que a situação tenha sido suficientemente esclarecida e permanecemos à disposição.

Cordialmente,

Rukaia Martins
Analista de Ouvidoria
0800 721 7868 ou 3003 7368

Corporativo

OUVIDORIA



Rua. Bernardino de Campos, 230 – Centro, Campinas – SP



Telefone 0800 721 7868 ou 3003 7368



<https://www.cnvw.com.br/>

ouvidoria@cnvw.com.br