

PROCESSO F.A Nº: 2606056400100040301

RECLAMANTE: ANTONIA GENECI CAVALCANTE JALES **CPF:** 012.595.873-04

RECLAMADA: EMBRACON ADMINISTRADORA DE CONSÓRCIO LTDA **CNPJ:** 58.113.812/0001-23

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora ANTONIA GENECI CAVALCANTE JALES em face do fornecedor EMBRACON ADMINISTRADORA DE CONSÓRCIO LTDA, através da qual expõe que aderiu a consórcio administrado pela reclamada, alegando que foi induzida à contratação diante da informação de elevada probabilidade de contemplação mediante oferta de lance. Todavia, mesmo após a realização do lance, não foi contemplada, frustrando a legítima expectativa criada no momento da contratação. Em razão da demora na contemplação, tornou-se inadimplente, ocasionando o cancelamento da cota. Posteriormente, ao solicitar a restituição dos valores pagos, foi informada de que o reembolso somente ocorreria ao término do grupo consorcial, com incidência de descontos que reputa excessivos e desacompanhados de justificativa adequada. Diante dos fatos narrados, requer a restituição dos valores pagos ao consórcio, bem como esclarecimentos acerca dos critérios utilizados para eventual retenção de valores.

Após análise dos autos, foi verificado que a empresa reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação, da abertura do processo administrativo, da apresentação de defesa e da designação de uma audiência de conciliação entre as partes. Contudo, conforme consta no documento intitulado Termo de Audiência de Conciliação às fls. 172, a consumidora não compareceu e não apresentou justificativa para sua ausência nem qualquer solicitação plausível que permitisse o prosseguimento da reclamação.

Tendo em vista a ausência da consumidora e a inexistência de elementos que justifiquem o prosseguimento da reclamação, conclui-se a caracterização da reclamação como **NÃO FUNDAMENTADA ENCERRADA**, faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 27 de julho de 2026.



Documento assinado digitalmente

SAMARA THEREZA REBOUCAS FRAGA

Data: 05/08/2026 08:26:49-0300

Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

SAMARA THEREZA REBOUCAS FRAGA
Estagiária Setor Jurídico
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando a ausência da consumidora conforme Termo de Audiência de Conciliação às fls.172, bem como, a devida abertura de prazo para manifestação da parte autora a fim de que justificasse sua ausência, para dar continuidade a presente reclamação, e por fim, o término do referido prazo, restando caracterizada a impossibilidade de dar prosseguimento a presente reclamação, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para o arquivamento desta reclamação classificando-a como **NÃO FUNDAMENTADA/ENCERRADA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 27 de julho de 2026.

DANIELA PINHEIRO
BEZERRA DE
FARIAS:79988784449

Assinado de forma digital por
DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE
FARIAS:79988784449
Dados: 2026.08.04 14:18:39 -03'00'

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú