



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

**TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA**

**Número de Atendimento:** 2606056400100040301

**Data de retorno do consumidor(a):** 02/07/2026

**Horário:** 10:00h

**DADOS DO CONSUMIDOR(A)**

**Consumidor(a):** ANTONIA GENECI CAVALCANTE JALES

**CNPJ/CPF:** 012.595.873-04

**Endereço:** Rua Júlio Mendes de Barros - 208 - Pajuçara - Maracanaú - CE - 61932-190

**Telefone:**

**E-mail:** jalesge26@gmail.com

**Procurador(a): - CPF:**

**Telefone:**

**DADOS DO FORNECEDOR**

**Razão Social:** Consórcio Embracon

**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:** ouvidoria@embracon.com.br

**DOS FATOS**

O(A) consumidor(a) acima qualificado comparece a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e, na presença do(a) servidor(a) abaixo qualificado, apresenta os seguintes fatos:

**Relato:**

Relata a consumidora que aderiu a um consórcio administrado pela Embracon, identificado pelo Grupo nº 9956 e Cota nº 1630. Afirma que, no momento da contratação, possuía a expectativa de contemplação em prazo razoável, especialmente em razão das informações prestadas pela vendedora, a qual teria informado que havia aproximadamente 90% (noventa por cento) de chances de contemplação caso fossem ofertados lances.

Aduz que, mesmo após a realização de lance, não foi contemplada, circunstância que lhe gerou insatisfação e frustração quanto às expectativas criadas durante a contratação. Em razão da demora na contemplação, deixou de efetuar os pagamentos das parcelas, ocasionando o cancelamento de sua cota por inadimplência.

Informa que, posteriormente, entrou em contato com a administradora do consórcio com o objetivo de obter a restituição dos valores pagos durante a vigência do contrato. Contudo, foi



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

informada de que a devolução somente ocorreria após o encerramento do grupo consorcial.

Afirma, ainda, que foram informadas deduções e cobranças que considera excessivas, reduzindo significativamente o montante a ser restituído, sem que tenha recebido esclarecimentos satisfatórios acerca dos critérios utilizados para tais descontos.

Diante da ausência de solução administrativa para a demanda, a consumidora recorreu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor, requerendo sua intervenção para a mediação do conflito e a preservação de seus direitos.

**Pedido: Requer a consumidora a restituição dos valores pagos ao consórcio, mediante apuração e aplicação de descontos legal e contratualmente cabíveis, em montante considerado justo e devidamente discriminado, bem como esclarecimentos acerca dos critérios utilizados para eventual retenção de valores.**

Ante o acima exposto, a Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), no uso de suas atribuições legais conferidas pela Lei Municipal nº 2.084 de outubro de 2013, bem como no parágrafo 1º do artigo 33, do Decreto 2.181/97, REQUER, no prazo de 10 (dez) dias corridos, que seja apresentada resposta eletrônica, com informações POR ESCRITO, a este Órgão ou solução para a questão acima descrita diretamente ao(a) consumidor(a). Na impossibilidade de atendimento ao pedido supra, este Procon requer, no mesmo prazo, resposta eletrônica acerca da negativa, nos termos que dispõe o art. 26, I, do Código de Defesa do Consumidor. Decorrido o prazo, poderá este Órgão instaurar processo administrativo (reclamação) para apurar eventual infração à Lei 8.078/90, bem como, posteriormente, apreciar a fundamentação desta reclamação para efeito de inclusão do nome do fornecedor nos Cadastros Municipal, Estadual e Federal de Reclamação Fundamentada, nos termos que dispõe o art. 44 do CDC. Adverte, por fim, que a ausência de manifestação no prazo concedido ensejará a apuração de eventual crime de desobediência, nos termos dos arts. 55 e 56 do CDC e 330 do Código Penal.

Maracanaú/CE, 22 de Junho de 2026 .

\_\_\_\_\_  
**Daniela Pinheiro Bezerra de Farias**  
**Diretora Executiva**  
**PROCON - MARACANAÚ**

Aline Ximenes de Souza  
**ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente**

Ciente e de acordo:

Antonia Geneci Cavalcante Jales  
**ANTONIA GENECI CAVALCANTE JALES - Consumidor(a)**



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

Recebido por(assinatura): \_\_\_\_\_