



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

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2606056400100040301

Eu, **ANTONIA GENECI CAVALCANTE JALES**, declaro estar de acordo com o conteúdo da Tratativa Carta abaixo e ciente de que devo proceder conforme as seguintes orientações:

DOS FATOS:

O(A) consumidor(a) acima compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e registrou os seguintes fatos:

Relato:

Relata a consumidora que aderiu a um consórcio administrado pela Embrakon, 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 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.



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

DATA DE RETORNO: 03/07/2026, às 10:00 horas

ATENÇÃO:

1. Se até a data de retorno o(s) fornecedor(es) não solucionar o seu problema, você deverá retornar a este órgão no horário e dia assinalados acima;
2. **IMPORTANTE:** O dia do retorno **NÃO SE TRATA DE AUDIÊNCIA**, uma vez que neste dia, somente você, consumidor(a), estará presente. Na oportunidade, analisaremos se há proposta de acordo feita pelo(s) fornecedor(es) e se sua reclamação tem fundamentação para continuar tramitando neste órgão, para, então, marcarmos sua audiência com o(s) fornecedor(es);
3. Você deverá chegar impreterivelmente no horário marcado, pois o não comparecimento na data e horário acima indicados implicará no **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;
4. Caso haja pendência de documentação no seu atendimento, a mesma deverá ser apresentada no dia do retorno, sob pena de **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;

Maracanaú/CE, 22 de Junho de 2026.

Consumidor(a): Antonio Geneci Cavalcante Jales
ANTONIA GENECI CAVALCANTE JALES