



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: 25.06.0564.001.00028-3

Data/Hora de Abertura: 10/06/2025 às 14:51:47

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: ALINE XIMENES DE SOUZA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: FRANCISCO GILBERTO PONTES TAVARES

CPF do Consumidor: 538.757.963-49

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	25.06.0564.001.00028-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Serviços Financeiros

Assunto: Consórcios (exceto imóveis)

Problema: Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados

Relato:

O consumidor informa que adquiriu um consórcio junto à empresa Embracon com o objetivo de obter um veículo automotor. Após cumprir com todas as suas obrigações contratuais, realizou a quitação total do consórcio, recebendo o bem correspondente no ano de 2004 (motocicleta Honda Titan 150 KS, placa HWM5483, ano 2004.)



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Após a quitação do consórcio e o recebimento do veículo, o consumidor passou a receber cobranças inesperadas. Sem compreender a origem dos débitos, entrou em contato com a empresa de cobrança designada pela Embracon. Em um primeiro atendimento, foi informado de que a cobrança dizia respeito à parcela de número 36 (trinta e seis). Para resolver a situação, o consumidor prontamente enviou comprovante de quitação, provando que não havia nenhum débito em aberto.

Ainda assim, as cobranças continuaram. Em novo contato com a empresa de cobrança, foi informado que a referida cobrança se referia a uma parcela de consórcio vinculada a uma motocicleta do ano de 2005, o que não condiz com o veículo efetivamente entregue ao consumidor, que é do ano de 2004, demonstrando, portanto, inconsistência no controle do contrato ou possível erro de cobrança por parte da administradora.

Além disso, o consumidor reivindica a restituição do valor correspondente ao fundo de reserva. Diante disso o consumidor procurou o Procon para uma intermediação para buscar uma solução eficaz.

Pedido:

A cópia do contrato e esclarecimentos dos débitos cobrados para a cessação definitiva das cobranças e a devolução do fundo de reserva.

TRATATIVAS

10/06/2025 - **Carta**

Situação: Aberta