

PROCESSO F.A Nº: 25.04.0564.001.00004-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora ALINE MOREIRA MONTE em face do fornecedor F. EMBRACON ADMINISTRADORA DE CONSORCIO LTDA, na qual relata que firmou um contrato de consórcio no valor de R\$ 260.000,00 reais, após ter recebido a garantia de que seria contemplada no mês subsequente, para ativação do contrato, efetuou pagamento inicial de R\$ 4.420,00 reais. Posteriormente, a supervisora solicitou novo aporte de R\$ 2.610,00 reais, via PIX para sua conta pessoal, alegando insuficiência do valor de entrada. No mês seguinte, a consumidora foi informada de que precisava quitar quatro cotas de R\$ 1.758,28 reais cada para viabilizar a contemplação. Entretanto, recebeu uma mensagem informando que as quatro cotas teriam sido contempladas, porém foram emitidos boletos no valor total de R\$ 132.600,00 reais, quantia sobre a qual a consumidora afirma nunca ter sido informada. Contudo, a consumidora tentou contatar a supervisora sem êxito, sendo posteriormente esclarecido que os boletos seriam condição para liberação da carta de crédito. Diante dos fatos narrados, solicitou o ressarcimento das quantias pagas, bem como o cancelamento do contrato.

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, na mencionada audiência, conforme registrado às fls.51, 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 de manifestação 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, 19 de novembro de 2025.

KARLYANE BARROS DA SILVA
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando a ausência da consumidora, conforme Termo de Audiência de Conciliação, às fls.51, 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, 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, 19 de novembro de 2025.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú