

PROCESSO F.A Nº: 2604056400100045301**RECLAMANTE:** NARJARA MACAMBIRA DE ALMEIDA **CPF:** 786.159.412-20**RECLAMADA:** EMBRACON ADMINISTRADORA DE CONSÓRCIO LTDA **CNPJ:** 58.113.812/0001-23

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora NARJARA MACAMBIRA DE ALMEIDA em face da fornecedora EMBRACON ADMINISTRADORA DE CONSÓRCIO LTDA., através da qual expõe que aderiu à Proposta de Participação em Grupo de Consórcio, com prazo de 240 meses e crédito contratado de R\$ 254.424,00 reais. Durante a vigência contratual, adimpliu 14 parcelas, totalizando R\$ 13.863,26 reais. Em razão de dificuldades financeiras supervenientes, requereu o cancelamento da cota e a restituição dos valores pagos. Contudo, em resposta apresentada pela reclamada foi informada a previsão de restituição de apenas R\$ 2.513,46 reais, sob o fundamento de que a devolução seria limitada ao percentual correspondente ao fundo comum, com aplicação adicional de cláusula penal de 30%. Diante dos fatos narrados, requer a consumidora a apresentação do extrato detalhado da cota, a redução da cláusula de 30% para 10%, bem como a restituição dos valores do fundo comum e de reserva, devidamente corrigidos, admitindo-se apenas descontos proporcionais e legalmente cabíveis. Requer, ainda, a revisão do valor de restituição

A empresa reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação, da instauração do processo administrativo, da apresentação de defesa e da designação de audiência de conciliação entre as partes. Conforme se extrai do Termo de Audiência de Conciliação de fl. 130 dos autos, o representante da empresa fornecedora informou que sustenta a validade da multa contratual de 30%, sendo 10% destinados à indenização por eventual prejuízo ao grupo e 20% a título de cláusula em favor da administradora. Afirma que a taxa de administração não é restituível, por remunerar os serviços prestados, e que a restituição deve abranger apenas o fundo comum. Facultada a palavra a consumidora, está informa que deseja uma nova audiência para que assim tenha respostas acerca dos seus pedidos, já que a defesa apresentada pela empresa não respondeu sobre a planilha detalha de extrato do consorciado, discriminando quanto de cada parcela paga foi destinado ao fundo comum, fundo de reserva, taxas e seguros. Em razão disso, a empresa fornecedora requereu a redesignação da audiência. Durante audiência subsequente, conforme se extrai do Termo de Audiência de Conciliação, às fls. 228, a reclamada reitera integralmente a defesa administrativa, sustentando que a retenção da taxa de administração é legal, possui previsão expressa na legislação aplicável aos consórcios e constitui encargo inerente ao contrato, previamente conhecido e aceito pela consorciada.

Após análise dos autos, constatou-se que a empresa EMBRACON ADMINISTRADORA DE CONSÓRCIO LTDA apresentou defesa e contrato às fls. 144 a 199, no qual preveem as cláusulas 41.1, 42 e seguintes, a aplicação de multa de 30% sobre o valor a ser restituído. A multa em questão se refere a 10% a título de prejuízo causado ao grupo (cláusula 41.1) e 20% em razão do prejuízo causado à administradora (cláusula 42, letra A), totalizando 30%. A restituição dos valores da cota cancelada ocorrerá somente após o sorteio da cota ou, não sendo contemplada, ao encerramento do grupo, observadas as deduções contratuais. Expõe que, dentre os valores pagos a título de taxa de administração, fundo de reserva e fundo comum, somente os valores destinados ao fundo comum serão objeto de restituição.

Diante disso, verifica-se que a reclamada apresentou esclarecimentos e documentos capazes de justificar os fatos objeto da reclamação, demonstrando que a cobrança da multa decorreu de previsão expressa nas cláusulas contratuais firmadas entre as partes, previamente assinados e acordados, onde estabelecem o percentual e as condições para sua incidência em caso de cancelamento da cota. Assim, não restou evidenciada prática infrativa às normas de proteção e defesa do consumidor, razão pela qual conclui-se pela caracterização da reclamação como **NÃO FUNDAMENTADA/ENCERRADA**. Façam-se conclusos os autos. Encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação, com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 11 de agosto de 2026.

SAMARA THEREZA REBOUÇAS FRAGA

Estagiária Setor Jurídico

Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando o conjunto probatório constante nos autos, verifica-se que a demanda versa sobre contrato de consórcio assinado pela reclamante. Restou demonstrado que a reclamada observou as disposições contratuais aplicáveis, prestou os esclarecimentos necessários e adotou os procedimentos previstos para a hipótese, não se vislumbrando prática infrativa às normas de proteção e defesa do consumidor que justifique a aplicação de sanção administrativa. Por conseguinte, conclui-se pela caracterização da reclamação como **NÃO FUNDAMENTADA/ENCERRADA**, determinando-se sejam adotados os procedimentos necessários para o arquivamento do presente processo administrativo.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 11 de agosto de 2026.

DANIELA PINHEIRO
BEZERRA DE
FARIAS:799887844
49

Assinado de forma digital
por DANIELA PINHEIRO
BEZERRA DE
FARIAS:79988784449
Dados: 2026.08.20 12:09:40
-03'00'

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS

Diretora Executiva

Procon Maracanaú