

**PROCESSO F.A Nº:** 2605056400100028301**RECLAMANTE:** MARIA LUCILENE DE LIMA SILVA **CPF:** 822.341.913-00**RECLAMADA:** LUIZA ADMINISTRADORA DE CONSÓRCIOS LTDA **CNPJ:** 60.250.776/0001-91

### **DECISÃO**

Trata-se de reclamação da consumidora MARIA LUCILENE DE LIMA SILVA em face do fornecedor LUIZA ADMINISTRADORA DE CONSÓRCIOS LTDA., através da qual expõe que aderiu, em 20/08/2024, a um consórcio com carta de crédito no valor de R\$ 170.000,00 (cento e setenta mil reais), a ser quitada em 134 parcelas. Relata que, em razão de dificuldades financeiras, solicitou o cancelamento do consórcio em dezembro de 2025, contudo verificou, ao acessar o aplicativo da administradora, que o cancelamento constava registrado apenas em março de 2026. Aduz que, embora a reclamada tenha confirmado que o cancelamento ocorreu em dezembro de 2025, constatou a existência de saldo a receber no valor de R\$ 6.238,04 (seis mil duzentos e trinta e oito reais e quatro centavos), montante com o qual não concorda por considerá-lo incorreto. Diante dos fatos narrados, requer a revisão dos valores a receber, com a apresentação dos respectivos cálculos e esclarecimentos acerca do montante apurado, bem como a devolução dos valores efetivamente devidos.

Após análise dos autos, constatou-se que 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, sendo que, conforme se extrai do Termo de Audiência de Conciliação de fl. 70 dos autos, a representante da empresa LUIZA ADMINISTRADORA DE CONSÓRCIOS LTDA informou que a multa contratual aplicada no percentual de 15% (quinze por cento) encontra previsão no regulamento do consórcio, especificamente na Cláusula 6ª, §1º, reiterando a simulação de cálculo anteriormente apresentada, oportunidade em que o advogado da consumidora questionou a cobrança das taxas incidentes e requereu que fosse consignada a ausência de composição entre as partes, permanecendo controvertidos os critérios utilizados para o cálculo da restituição dos valores pagos e informando ao final que seriam adotadas as providências judiciais cabíveis, ao passo que a empresa ré, em sua defesa apresentada nas folhas anteriores, esclareceu que os valores disponibilizados à reclamante observam a Lei Federal nº 11.795/2008 e o regulamento vigente da instituição, podendo variar conforme o percentual amortizado no Fundo Comum, as taxas de administração e as deduções contratuais aplicáveis, ressaltando ainda que a restituição do saldo de R\$ 6.238,02 correspondia à correta apuração disponível no sistema, razão pela qual não seria possível ofertar a devolução imediata ou integral dos valores pagos, devendo a restituição ocorrer mediante sorteio mensal das cotas excluídas ou em até 60 dias após o encerramento do grupo, requerendo, ao final, o arquivamento do presente procedimento administrativo.

Importante destacar que nos processos administrativos instaurados no âmbito deste Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor, a análise das reclamações deve observar os princípios do devido processo legal, da motivação, da razoabilidade, da segurança jurídica e da busca da verdade material, com base nos elementos probatórios constantes dos autos. No caso em análise, a controvérsia versa sobre os critérios de cálculo utilizados pela administradora de consórcios para apuração do valor devido à consumidora em razão do cancelamento da cota, bem como sobre a incidência de multa contratual e demais deduções previstas no regulamento do grupo. A verificação da correção dos valores apresentados demandaria análise contábil especializada, providência para a qual este Órgão não dispõe de estrutura técnica ou profissional habilitado para realização de perícia contábil.

Nesse contexto, conclui-se que a controvérsia exige dilação probatória incompatível com a esfera administrativa, não competindo a este Órgão substituir-se ao Poder Judiciário na produção de prova pericial destinada à revisão dos cálculos apresentados pelas partes. Assim, ausentes elementos objetivos capazes de demonstrar infração às normas de proteção e defesa do consumidor, mostra-se inviável a aplicação de sanção administrativa, sem prejuízo do direito da consumidora de buscar a tutela jurisdicional para apuração dos valores que entende devidos. Assim, conclui-se pela caracterização da reclamação como **CONCLUÍDA**. Façam-se conclusos os autos. Encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação, com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 17 de julho de 2026.



Documento assinado digitalmente

MARCOS PAULO BESERRA ARAÚJO

Data: 05/08/2026 11:19:11-0300

Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

**MARCOS PAULO BESERRA ARAÚJO**

**Estagiário Setor Jurídico**

**Procon Maracanaú**

**DESPACHO**

Considerando o conjunto probatório constante nos autos, verifica-se que a demanda versa sobre os critérios de cálculo utilizados pela administradora de consórcios para apuração do valor a ser restituído à consumidora em razão do cancelamento da cota, bem como sobre a incidência de multa contratual e demais deduções aplicadas. Restou demonstrado que a controvérsia envolve análise técnica dos cálculos apresentados pelas partes, cuja verificação depende de avaliação contábil especializada, providência para a qual este Órgão não dispõe de estrutura técnica adequada. Assim sendo, não sendo possível, no âmbito administrativo, aferir a existência de eventual irregularidade nas cobranças realizadas pela reclamada, não se vislumbra a caracterização de prática infrativa às normas de proteção e defesa do consumidor. Por conseguinte, conclui-se pela caracterização da reclamação como **CONCLUÍDA**, determinando-se sejam adotados os procedimentos necessários para o arquivamento do presente processo administrativo.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 17 de julho de 2026.

DANIELA PINHEIRO  
BEZERRA DE  
FARIAS:79988784449

Assinado de forma digital por  
DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE  
FARIAS:79988784449  
Dados: 2026.08.05 10:59:58 -03'00'

---

**DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS**

**Diretora Executiva**

**Procon Maracanaú**