



Campinas, 29 de junho de 2026.

Ref.: Reclamação: **PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ-CE**
Reclamante: **ANTONIA GENECI CAVALCANTE JALES**
Reclamado: **EMBRACON ADMINISTRADORA DE CONSÓRCIOS S/A.**
FA/ CIP n°: **26.06.0564.001.00040-301**
Protocolo de Atendimento Ouvidoria n°: **2629501357**

Prezado Sra. Antonia,

Recebemos seu relato mediante **PROCON**, e analisamos com toda a atenção merecida, observando que em novembro de **2025** a senhora firmou conosco o Contrato de Adesão ao Consórcio de n° **0008468341**. Dessa forma, adquiriu a cota **1630-00** pertencente ao Grupo Consorcial **009956**, para a aquisição no seguimento de **AUTOMOTOR/EQUIPAMENTO** após a contemplação.

Abordando o mérito de sua queixa, esclareço que a liberação do crédito se dará através da contemplação das cotas, contemplação esta que ocorrerá exclusivamente através dos sorteios ou lances em assembleias mensais, e considerando que sua cota participa de um grupo, a Administradora não pode agir de outra forma que não seja proporcionar chances iguais a todos os participantes. Este procedimento é de acordo com a Lei 11.795/08, Artigo 22. Veja:

Art. 22. A contemplação é a atribuição ao consorciado do crédito para a aquisição de bem ou serviço, bem como para a restituição das parcelas pagas, no caso dos consorciados excluídos, nos termos do art. 30.

§ 1º A contemplação ocorre por meio de sorteio ou de lance, na forma prevista no contrato de participação em grupo de consórcio, por adesão.

Assim, realmente não há como garantir ou prever a data específica para a contemplação conforme rege de forma clara e transparente em nosso contrato de adesão, na cláusula 15ª (parágrafo único) e cláusula 16ª:

Cláusula 15ª - Parágrafo único: Não será admitida qualquer expectativa ou promessa de contemplação considerando que a apuração aos sorteios e lances obedece rigorosamente ao disposto nas cláusulas 18, 19, 20, 21 e 22 deste instrumento, atendendo o fim social do contrato de consórcio que possibilita a aquisição de bens ou serviços pelo autofinanciamento, direito inerente a cada um dos consorciados do grupo.

Cláusula 16 - A contemplação se dará exclusivamente por meio de sorteio e lances, livre ou fixo (este se previsto na Ata da Assembleia Inaugural do Grupo), para os CONSORCIADOS ATIVOS, e exclusivamente por meio de sorteio aos CONSORCIADOS EXCLUÍDOS, sendo que primeiramente será contemplada a cota por meio de sorteio aos ATIVOS, posteriormente será contemplada a cota aos EXCLUÍDOS, se houver disponibilidade de caixa, e em seguida serão contempladas as cotas por meio de lance, igualmente respeitado o saldo do grupo.

Sra. Antonia, com base nestes esclarecimentos, afirmamos que a Administradora jamais poderá manipular um resultado de assembleia de modo a favorecer sua cota na contemplação e é importante destacar que todos os sorteios são auditados e fiscalizados, sendo impossível qualquer prática indevida. Prezamos muito pela transparência e não compartilhamos, tampouco somos coniventes com este tipo de situação.



A administradora, obrigatoriamente, tem que oferecer a mesma chance de retirada a todos os participantes do grupo. Isso equivale a dizer que não temos como contemplar todos no início do plano. As contemplações serão distribuídas ao longo da duração do plano de consórcio e serão efetuadas de acordo com o nosso contrato de adesão, que é regulamentado e aprovado pelo Banco Central do Brasil.

Observamos que a senhora já possui duas cotas quitadas junto a administradora de consórcio, assim sendo, é conhecedora do funcionamento do negócio.

☐	000691/0409.00	EMBRACON	2425960	AUTOMOTOR/EQUIPAMENT ...	28647.79	QUITADO
☐	009620/0535.00	EMBRACON	3348009	AUTOMOTOR/EQUIPAMENT ...	38505.41	QUITADO

Para que a administradora possa apurar seu relato, é necessário que nos apresente evidências do momento da venda (print ou gravação da conversa onde o vendedor garante que teria 90% de chance para contemplação) por favor, enviar para o e-mail: ouvidoria@embracon.com.br.

Observamos que em seu plano houve a integralização de 06 parcelas, e no momento o seu plano se encontra ativo.

Caso solicite o cancelamento através de nossos canais de atendimento, caracterizará como quebra de contrato de acordo com a cláusula contratual a seguir:

Cláusula 38 - Antes da contemplação, o CONSORCIADO que solicitar formalmente o seu desligamento do grupo, será considerado EXCLUÍDO.

Também poderá ocorrer o cancelamento de forma automática após o atraso de duas parcelas no plano. Este procedimento também é previsto no regulamento contratual, conforme consta abaixo:

Cláusula 39 - O CONSORCIADO não contemplado que deixar de realizar as suas contribuições mensais por 2 (duas) vezes, consecutivas ou não, será excluído do grupo, independentemente de aviso ou notificação.

.

Ao ocorrer o cancelamento da cota e consequente exclusão do grupo, sua cota passará a integrar aos sorteios mensais, e desta forma que terá o direito de receber seu dinheiro de volta. Nesse sentido, é importante lembrar que a Lei 11.795/2008 garante que o consorciado não precisa esperar até o encerramento do grupo para ter de volta os valores investidos.

Então, ao ser sorteada, em vez de receber a carta de crédito, a senhora receberá os valores que investiu no consórcio, com as devidas deduções contratuais (multas e taxa). Isso acontece porque o dinheiro que investiu no grupo não ficou parado na cota, mas continuou em operação em prol das contemplações do grupo.

Por isso, ao desistir do consórcio, é como se os demais integrantes também estivessem arcando como custo — uma vez que o seu investimento já foi utilizado em outras contemplações. Por este motivo que seria necessário aguardar o sorteio da cota, esteja ela ativa ou cancelada.



Sra Antonia, dos valores investidos no plano, a senhora contribuiu nas parcelas com taxa administrativa, fundo de reserva e valor sobre o crédito que chamamos de fundo comum, no entanto, no cálculo de devolução não entra para devolução a taxa de administração, pois é o serviço prestado pela administração de sua cota. Essa informação também é prevista na Lei 11.795, Art. 30, veja:

Art. 30. O consorciado excluído não contemplado terá direito à restituição da importância paga ao fundo comum do grupo, cujo valor deve ser calculado com base no percentual amortizado do valor do bem ou serviço vigente na data da assembleia de contemplação, acrescido dos rendimentos da aplicação financeira a que estão sujeitos os recursos dos consorciados enquanto não utilizados pelo participante, na forma do art. 24, § 1º.

Além disso, como contribuiu com um percentual menor que 20% ao fundo comum, ocorrerá a dedução da multa contratual total de 30%, sendo distribuída da seguinte forma:

- ✓ 10% a título de prejuízos causados ao grupo
- ✓ 20% de infração contratual pela inadimplência.

Para melhor apreciação segue cláusulas contratuais que fundamentam sobre este assunto:

Cláusula 40 - A restituição ao CONSORCIADO EXCLUÍDO será considerada crédito parcial, cujo valor da importância paga ao fundo comum será calculado com base no percentual amortizado do crédito vigente na data da assembleia de contemplação, nos termos do artigo 30 da Lei 11.795/08.

Cláusula 40.1 - Os CONSORCIADOS EXCLUÍDOS não contemplados durante o prazo de duração do grupo na forma da cláusula 16 farão jus aos seus respectivos valores contribuídos ao fundo comum, na última assembleia de contemplação do grupo, cujo valor será calculado com base no valor do crédito vigente na data dessa referida assembleia.

Cláusula 41 - Ao crédito parcial descrito na cláusula 40, para efeito de restituição, não se incluem os valores referentes à taxa de administração e sua antecipação, e o prêmio de seguro.

Cláusula 41.1 - A falta de pagamento integral do contrato, seja na forma da Cláusula 38 ou da Cláusula 39, caracteriza infração contratual para o atingimento dos objetivos do grupo de consórcio, deduzindo-se sobre o valor até então integralizado, atualizado na forma da Cláusula 40, a importância equivalente a 10% (dez por cento) a título de prejuízos causados ao grupo de consórcio, considerando que o interesse do grupo prevalece sobre o interesse do consorciado, conforme artigo 53, parágrafo 2º, do Código de Defesa do Consumidor e § 2º do artigo 3º da Lei 11.795/08, sendo este percentual incorporado ao fundo comum do grupo.

Cláusula 42 - A exclusão do CONSORCIADO caracteriza infração contratual pelo inadimplemento das obrigações integrais contraídas com a ADMINISTRADORA, observado o artigo 4º da Lei 11.795/08. A título de cláusula penal compensatória por infração contratual para com a ADMINISTRADORA, e como ressarcimento a esta de perdas e danos relativos ao não cumprimento integral do contrato, e para a recomposição das despesas imediatas vinculadas à venda da cota e investimento na formação inicial do grupo de consórcio, bem como dos custos despendidos com a remuneração de representantes e corretores, conforme dispõe o artigo 416 e seu parágrafo único, do Código Civil, será deduzido sobre o valor pago pelo CONSORCIADO, ao fundo comum contribuído, consoante segue:

- a) caso tenha integralizado até 20% ao fundo comum, será deduzida a multa no importe de 20% (vinte por cento);



- b) caso tenha integralizado de 20,1 até 40% ao fundo comum, será deduzida a multa no importe de 15% (quinze por cento);*
c) caso tenha integralizado mais de 40,1 até 50% ao fundo comum, será deduzida a multa no importe de 10% (dez por cento);
d) caso tenha contribuído com mais de 50% (cinquenta por cento) ao fundo comum ficará isento da incidência da multa disposta nesta Cláusula.

Neste momento a sua cota se encontra ativa, e caso solicite o cancelamento, até a presente data não constam valores disponíveis para restituição, o grupo disponibilizará os valores a serem restituídos com as deduções contratuais a partir do sorteio da cota como cancelada, ou após a realização da última assembleia, que está prevista para 24/08/2035.

Caso escolha seguir com o cancelamento, solicitamos que entre em contato através dos nossos canais oficiais:

Atendimento ao cliente: 0800 889 0999 | 4003 9999
Segunda a sexta, das 8h às 19h
E-mail: relacionamento@embracon.com.br

ouvidoria@embracon.com.br
0800 888 4321 | 3003 7351
Segunda a sexta, das 8h às 19h, exceto feriados

Desta forma, espero que a situação tenha sido suficientemente esclarecida e permanecemos à disposição.

Cordialmente,

Rukaia Martins
Analista de Ouvidoria
0800 721 7868 ou 3003 7368