

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2508056400100072301

Data de retorno do consumidor(a): 08/09/2025

Horário: 9h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): ALINE MOREIRA MONTE

CNPJ/CPF: 634.724.903-06

Endereço: Rua Senador Petrônio Portela - 703 - Pajuçara - Maracanaú - CE - 61932-130

Telefone: (85) 98144-8674

DADOS DO FORNECEDOR

Razão Social: Consórcio Embracon

Nome Fantasia: Consórcio Embracon

CPF/CNPJ: 58.113.812/0001-23

Endereço de Correspondência: Alameda Europa - nº 150 - Tamboré - Santana de Parnaíba - SP - 06543-325

Telefone Institucional: (11) 2185-2469

E-mail Institucional: ouvidoria@embracon.com.br

DOS FATOS

O(A) consumidor(a) acima qualificado comparece a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e, na presença do(a) servidor(a) abaixo qualificado, apresenta os seguintes fatos:

Relato:

Relata a consumidora que no dia 16/11/2024 (sábado), entrou em contato com um vendedor de consórcio (Cód. vendedor 26369) e sua supervisora de vendas, demonstrando interesse em participar de um consórcio. No mesmo dia, por volta das 11h30 da manhã, a consumidora assinou o contrato de uma carta de crédito no valor de R\$ 260.000,00 (duzentos e sessenta mil reais).

A consumidora relata que a proposta foi feita pela supervisora, que garantiu que ela seria contemplada no mês subsequente. Diante disso, a consumidora se interessou e firmou o acordo, realizando o pagamento de entrada no valor de R\$ 4.420,00 (quatro mil quatrocentos e vinte reais) para ativação do contrato. Após 15 dias corridos, a própria supervisora entrou em contato solicitando um valor adicional de R\$ 2.610,00 (dois mil seiscentos e dez reais), a ser transferido diretamente via Pix para uma conta informada, sob a justificativa de que o valor inicial de entrada havia sido insuficiente para a ativação do contrato.

No mês seguinte, a consumidora aguardava a contemplação conforme informado anteriormente. No dia 04/01/2025 (sábado), a supervisora enviou uma mensagem informando que seria necessário o pagamento de 4 cotas, cada uma no valor de R\$ 1.758,28 (mil setecentos e cinquenta e oito reais e vinte e oito centavos), para prosseguir com a contemplação. No dia 27/01/2025 (segunda-feira), a consumidora recebeu mensagem informando que suas 4 cotas haviam sido contempladas. Após isso, relata que recebeu 4 boletos no valor de R\$ 33.150,00 (trinta e três mil cento e cinquenta reais) cada, totalizando R\$ 132.600,00 (cento e trinta e dois mil e seiscentos reais), o que a surpreendeu, pois não tinha conhecimento prévio desse alto valor.

A consumidora tentou entrar em contato diversas vezes com a supervisora, mas sem sucesso. Após várias tentativas, foi informada que os boletos recebidos eram referentes à contemplação e que, para ter acesso ao valor da carta de crédito, seria necessário efetuar o pagamento integral desses valores.

A consumidora também relata que, no dia 16/12/2024, a supervisora solicitou que ela verificasse seu e-mail para acessar um código. Como a consumidora não estava em casa e não podia acessar no momento, a supervisora se ofereceu para acessar o e-mail por ela. A consumidora, agindo de boa fé, permitiu o acesso ao seu e-mail pessoal.

Diante de toda a situação, a consumidora informa que se sentiu lesada pelas informações repassadas, que não foram claras, e destaca a falta de transparência durante toda a negociação. Também ressalta que não recebeu cópia do contrato nem detalhes precisos sobre a operação.

Em razão dos fatos relatados, a consumidora procurou este órgão em busca de uma solução pacífica e eficaz para o caso.

Pedido:

Diante do exposto, a consumidora requer esclarecimentos e o ressarcimento integral das quantias já pagas, bem como o cancelamento imediato do contrato.

Ante o acima exposto, a Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), no uso de suas atribuições legais conferidas pela Lei Municipal nº 2.084 de outubro de 2013, bem como no parágrafo 1º do artigo 33, do Decreto 2.181/97, REQUER, no prazo de 10 (dez) dias corridos, que seja apresentada resposta eletrônica, com informações POR ESCRITO, a este Órgão ou solução para a questão acima descrita diretamente ao(a) consumidor(a). Na impossibilidade de atendimento ao pedido supra, este Procon requer, no mesmo prazo, resposta eletrônica acerca da negativa, nos termos que dispõe o art. 26, I, do Código de Defesa do Consumidor. Decorrido o prazo, poderá este Órgão instaurar processo administrativo (reclamação) para apurar eventual infração à Lei 8.078/90, bem como, posteriormente, apreciar a fundamentação desta reclamação para efeito de inclusão do nome do fornecedor nos Cadastros Municipal, Estadual e Federal de Reclamação Fundamentada, nos termos que dispõe o art. 44 do CDC. Adverte, por fim, que a ausência de manifestação no prazo concedido ensejará a apuração de eventual crime de desobediência, nos termos dos arts. 55 e 56 do CDC e 330 do Código Penal.

Maracanaú/CE, 29 de Agosto de 2025 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES - Atendente

Ciente e de acordo:

ALINE MOREIRA MONTE - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____