

**PROCON**
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR –
PROCON MARACANAÚ

DADOS DO ATENDIMENTO**Número do Acompanhamento:** 25.04.0564.001.00004-3**Data/Hora de Abertura:** 02/04/2025 às 09:05:49**Credenciada:** Procon Municipal de Maracanaú - CE**Posto de Atendimento:** Procon Municipal de Maracanaú - CE**Técnico do Atendimento:** LUIS MARCELO NOBRE DOS SANTOS FILHO**Origem do Atendimento:** Presencial**DADOS DO CONSUMIDOR****Nome do Consumidor:** ALINE MOREIRA MONTE**CPF do Consumidor:** 634.724.903-06**DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Consórcio Embracon	Embracon Administradora de Consórcio LTDA	58.113.812/0001-23	25.04.0564.001.00004-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO**Como Comprou/Contratou:** Loja física**Área:** Serviços Financeiros**Assunto:** Consórcios (exceto imóveis)**Problema:** Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa**Relato:**

Relata a consumidora que no dia 16/11/2024 (Sábado), contatou o vendedor de consórcio Mateus Botelho (Cód vendedor 26369) e sua supervisora de vendas Renata Liliane Cavalcante, com interesse na participação de um consórcio, no mesmo dia por volta 11:30 da manhã, a consumidora assinou o contrato de uma carta de crédito no valor de R\$ 260.000,00 reais.

**PROCON**
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ**GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ****COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON MARACANAÚ**

Consumidora relata que supervisora Renata lhe fez a proposta e dando a garantia que a consumidora seria contemplada no mês subsequente, desse modo a consumidora se interessou e firmou o acordo, com a consumidora dando entrada de R\$ 4.420,00 (quatro mil quatrocentos e vinte reais) para ativar o contrato. Após 15 dias corridos, a própria supervisora Renata lhe ligou solicitando um valor de R\$ 2.610,00 (dois mil seiscentos e dez reais) diretamente para da própria conta via pix alegando que o valor inicial de entrada foi insuficiente e precisaria desse aporte para ativar o contrato.

Consumidora informou que já no mês seguinte, ficou aguardando a contemplação como havia sido informada pela supervisora Renata, no dia 04/01/2025 (Sábado), relata a consumidora que a supervisora Renata lhe mandou mensagem e informou que seria necessário pagar 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) relata a consumidora que recebeu uma mensagem que suas 4 cotas foram contempladas, após isso consumidora informou que veio 4 boletos no valor de R\$ 33.150,00 (trinta e três mil cento e cinquenta reais), relata a consumidora que ficou surpresa e não tinha conhecimento desse alto valor, após isso consumidora relata que tentou contato com a supervisora Renata e por varias vezes foi sem sucesso, após varias tentativas, relata a consumidora que a supervisora Renata informou que o alto valor dos boletos que na soma R\$ 132.600,00 (cento e trinta e dois mil e seiscentos reais) eram referentes a contemplação e que para a consumidora ter direito ao valor da carta teria que ser pago esses boletos. Consumidora também informa que no dia 16/12/2024, a supervisora pediu para a mesma verificar o seu e-mail, para verificar a chegada de um código, consumidora relatou que não estava em casa e não tinha como acessar no momento, a partir desse ponto a supervisora Renata se ofereceu para acessar o e-mail particular e ter acesso a esse código, consumidora agiu de boa fé e lhe permitiu o acesso. Consumidora também informa que se sentiu lesada diante toda situação, por conta de toda as informações que foram lhe repassadas e faltou clareza em toda negociação, tendo em vista que não recebeu nenhuma cópia do contrato nem detalhes exatos de toda operação.

Diante deste relato a consumidora procurou este órgão buscando a melhor forma para tratar esse caso de forma pacifica e eficaz.

Pedido:

Diante do exposto o consumidor requer o ressarcimento das quantias já pagas, bem como o cancelamento deste contrato.

TRATATIVAS

02/04/2025 - Carta
Situação: Aberta