



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.10.0564.001.00086-3

Data/Hora de Abertura: 29/10/2025 às 14:12:48

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: ALINE XIMENES DE SOUZA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: ESDRAS DA SILVA FARIAS

CPF do Consumidor: 645.241.083-00

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
IMPERIAL CONSORCIOS	MARQUES PROMOCAO DE VENDAS LTDA	52.846.190/0001-66	25.10.0564.001.00086-301
CONSÓRCIO NACIONAL CNK	CNK ADMINISTRADORA DE CONSORCIO LTDA	62.798.475/0001-22	25.10.0564.001.00086-302

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Serviços Financeiros

Assunto: Consórcios (exceto imóveis)

Problema: Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço

Relato:



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

Relata o consumidor que estava interessado na aquisição de um veículo e, ao realizar pesquisas no Marketplace, encontrou a empresa Imperial Consórcios. Informa que, após visitar o estabelecimento, foi atendido por um vendedor que o orientou a efetuar o pagamento do valor de R\$ 5.303,82 (cinco mil, trezentos e três reais e oitenta e dois centavos), assegurando que a contemplação ocorreria em até 08 (oito) dias, sendo inclusive informado que o consumidor já poderia escolher o veículo desejado.

Entretanto, ao final do prazo estipulado, o consumidor constatou que não houve contemplação nem sorteio, percebendo, assim, que foi induzido ao erro. Relata ainda que retornou à empresa, mas não encontrou o vendedor que havia realizado o atendimento inicial, sendo atendido por outra pessoa que apresentou informações divergentes das anteriormente prestadas.

Diante disso, o consumidor solicitou o cancelamento do consórcio; contudo, foi informado de que o reembolso do valor pago levaria muitos anos para ser realizado.

Pedido: Dessa forma, o consumidor buscou o Procon em busca de uma solução para o impasse e requer o cancelamento do consórcio, com a devolução integral do valor pago.

TRATATIVAS

29/10/2025 - **Audiência**

Situação: Aberta