



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

**DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 26.06.0564.001.00040-3

**Data/Hora de Abertura:** 22/06/2026 às 13:43:00

**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:** ANTONIA GENECI CAVALCANTE JALES

**CPF do Consumidor:** 012.595.873-04

**DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
Consórcio Embracon	Embracon Administradora de Consórcio LTDA	58.113.812/0001-23	26.06.0564.001.00040-301

**DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Internet

**Área:** Serviços Financeiros

**Assunto:** Consórcios (exceto imóveis)

**Problema:** Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores

**Relato:**

Relata a consumidora que aderiu a um consórcio administrado pela Embracon, identificado pelo Grupo nº 9956 e Cota nº 1630. Afirma que, no momento da contratação, possuía a expectativa de contemplação em prazo razoável, especialmente em razão das informações prestadas pela vendedora, a qual teria informado que havia aproximadamente 90% (noventa por cento) de chances de contemplação caso fossem ofertados lances.



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

Aduz que, mesmo após a realização de lance, não foi contemplada, circunstância que lhe gerou insatisfação e frustração quanto às expectativas criadas durante a contratação. Em razão da demora na contemplação, deixou de efetuar os pagamentos das parcelas, ocasionando o cancelamento de sua cota por inadimplência.

Informa que, posteriormente, entrou em contato com a administradora do consórcio com o objetivo de obter a restituição dos valores pagos durante a vigência do contrato. Contudo, foi informada de que a devolução somente ocorreria após o encerramento do grupo consorcial.

Afirma, ainda, que foram informadas deduções e cobranças que considera excessivas, reduzindo significativamente o montante a ser restituído, sem que tenha recebido esclarecimentos satisfatórios acerca dos critérios utilizados para tais descontos.

Diante da ausência de solução administrativa para a demanda, a consumidora recorreu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor, requerendo sua intervenção para a mediação do conflito e a preservação de seus direitos.

**Pedido: Requer a consumidora a restituição dos valores pagos ao consórcio, mediante apuração e aplicação de descontos legal e contratualmente cabíveis, em montante considerado justo e devidamente discriminado, bem como esclarecimentos acerca dos critérios utilizados para eventual retenção de valores.**

#### TRATATIVAS

---

22/06/2026 - Carta

Situação: Aberta