



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2506056400100028301

Eu, **FRANCISCO GILBERTO PONTES TAVARES**, declaro estar de acordo com o conteúdo da Tratativa Carta abaixo e ciente de que devo proceder conforme as seguintes orientações:

DOS FATOS:

O(A) consumidor(a) acima compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e registrou os seguintes fatos:

Relato:

O consumidor informa que adquiriu um consórcio junto à empresa Embracon com o objetivo de obter um veículo automotor. Após cumprir com todas as suas obrigações contratuais, realizou a quitação total do consórcio, recebendo o bem correspondente no ano de 2004 (motocicleta Honda Titan 150 KS, placa HWM5483, ano 2004.)

Após a quitação do consórcio e o recebimento do veículo, o consumidor passou a receber cobranças inesperadas. Sem compreender a origem dos débitos, entrou em contato com a empresa de cobrança designada pela Embracon. Em um primeiro atendimento, foi informado de que a cobrança dizia respeito à parcela de número 36 (trinta e seis). Para resolver a situação, o consumidor prontamente enviou comprovante de quitação, provando que não havia nenhum débito em aberto.

Ainda assim, as cobranças continuaram. Em novo contato com a empresa de cobrança, foi informado que a referida cobrança se referia a uma parcela de consórcio vinculada a uma motocicleta do ano de 2005, o que não condiz com o veículo efetivamente entregue ao consumidor, que é do ano de 2004, demonstrando, portanto, inconsistência no controle do contrato ou possível erro de cobrança por parte da administradora.

Além disso, o consumidor reivindica a restituição do valor correspondente ao fundo de reserva. Diante disso o consumidor procurou o Procon para uma intermediação para buscar uma solução eficaz.

Pedido:

A cópia do contrato e esclarecimentos dos débitos cobrados para a cessação definitiva das cobranças e a devolução do fundo de reserva.



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

DATA DE RETORNO: 23/06/2025, às 10:00 horas

ATENÇÃO:

1. Se até a data de retorno o(s) fornecedor(es) não solucionar o seu problema, você deverá retornar a este órgão no horário e dia assinalados acima;
2. **IMPORTANTE:** O dia do retorno **NÃO SE TRATA DE AUDIÊNCIA**, uma vez que neste dia, somente você, consumidor(a), estará presente. Na oportunidade, analisaremos se há proposta de acordo feita pelo(s) fornecedor(es) e se sua reclamação tem fundamentação para continuar tramitando neste órgão, para, então, marcarmos sua audiência com o(s) fornecedor(es);
3. Você deverá chegar impreterivelmente no horário marcado, pois o não comparecimento na data e horário acima indicados implicará no **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;
4. Caso haja pendência de documentação no seu atendimento, a mesma deverá ser apresentada no dia do retorno, sob pena de **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;

Maracanaú/CE, 10 de Junho de 2025.

Consumidor(a): _____
FRANCISCO GILBERTO PONTES TAVARES