



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.06.0564.001.00004-3

Data/Hora de Abertura: 01/06/2026 às 14:40:33

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: SÁVIO HENRIQUE JORGE DE OLIVEIRA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: Katiane Clemente dos Santos

CPF do Consumidor: 059.461.243-82

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
DISAL ADMINISTRADORA DE CONSÓRCIOS LTDA	DISAL ADMINISTRADORA DE CONSÓRCIOS LTDA	59.395.061/0001-48	26.06.0564.001.00004-301

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:

A consumidora relata que aderiu a um contrato de consórcio junto à reclamada em maio de 2023, com a finalidade de adquirir um veículo automotor.



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

Informa que, em janeiro de 2025, efetuou o pagamento de sua última parcela e, em seguida, entrou em contato com a reclamada para solicitar o cancelamento do consórcio, em razão de dificuldades financeiras de ordem pessoal.

Na oportunidade, a consumidora buscou informações acerca da restituição dos valores pagos ao grupo de consórcio. Segundo seu relato, foi informada de que a devolução dos valores somente ocorreria após o encerramento das atividades do grupo consorciado e a contemplação ou quitação de todos os participantes, ocasião em que seriam realizados os procedimentos de restituição aos consorciados excluídos. Além disso, foi informada de que não haveria devolução integral dos valores investidos.

A consumidora afirma que aguardou por aproximadamente um ano na expectativa de receber os valores devidos. Contudo, após realizar pesquisas sobre o assunto, tomou conhecimento de informações que, em seu entendimento, indicariam não ser necessária a espera pelo encerramento integral do grupo para a restituição dos valores pagos.

Diante da ausência de uma solução satisfatória e das dúvidas quanto aos procedimentos adotados pela reclamada, a consumidora procurou este órgão em busca de uma solução eficiente para a demanda apresentada.

Pedido: Por fim, a consumidora requer a restituição integral dos valores investidos no consórcio.

TRATATIVAS

01/06/2026 - **Carta**

Situação: Aberta