

PROCESSO F.A Nº: 2606056400100004301

RECLAMANTE: KATIANE CLEMENTE DOS SANTOS **CPF:** 059.461.243-82

RECLAMADA: DISAL ADMINISTRADORA DE CONSÓRCIOS LTDA **CNPJ:** 59.395.061/0001-48

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora KATIANE CLEMENTE DOS SANTOS em face do fornecedor DISAL ADMINISTRADORA DE CONSÓRCIOS LTDA, através da qual expõe que aderiu a contrato de consórcio em maio de 2023, com o objetivo de aquisição de veículo automotor. Em janeiro de 2025, após a quitação da última parcela paga até então, solicitou sua exclusão/cancelamento do grupo consorciado em razão de dificuldades financeiras. Ao buscar informações acerca da restituição das quantias vertidas ao consórcio, foi informada pela administradora de que a devolução dos valores somente ocorreria após o encerramento do grupo consorciado e a contemplação ou quitação de todos os participantes, ocasião em que seriam processadas as restituições aos consorciados excluídos. Após aguardar aproximadamente um ano, a consumidora passou a questionar a legalidade da exigência de aguardar o encerramento do grupo para receber os valores devidos. Diante dos fatos narrados, requer a consumidora restituição integral dos valores investidos no consórcio.

Após minuciosa análise dos autos, verificou-se que o fornecedor prestou os devidos esclarecimentos em relação a presente demanda, na data estipulada para o retorno da Carta Eletrônica. Na ocasião, conforme consta às fls. 11-25, o fornecedor esclareceu que, o cancelamento do contrato, mesmo que por inadimplência, caracteriza infração contratual, sujeitando-a à multa rescisória de 15% sobre o fundo comum, embora seja possível ao participante desistir do consórcio, essa opção acarreta efeitos jurídicos próprios, não havendo base legal para pretender a devolução imediata e integral de todas as quantias pagas, como sugerido na reclamação. Cumpre destacar, ademais, que a parte consumidora não compareceu a este órgão na data previamente agendada para retorno 11 de junho de 2026, conforme certidão constante às fls. 80 dos autos.

Diante da ausência da reclamante e considerando a falta de elementos que justifiquem o prosseguimento da reclamação, conclui-se a caracterização da reclamação como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**, faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.
Maracanaú-CE, 16 de junho de 2026.

SAMARA THEREZA REBOUÇAS FRAGA
Estagiaria Setor Jurídico
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o fornecedor prestou os devidos esclarecimentos a consumidora quanto ao contrato de consórcio, bem como a ausência da parte autora na data de retorno da Carta Eletrônica, conforme Certidão, constante às fls. 80, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para o arquivamento desta reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 16 de junho de 2026.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú