

**PROCESSO F.A Nº: 2607056400100063301****RECLAMANTE: ALEXANDRE SILVA DE CARVALHO CPF: 757.046.173-87****RECLAMADA: DISAL ADMINISTRADORA DE CONSÓRCIOS LTDA CNPJ: 59.395.061/0001-48**

## DECISÃO

Trata-se de reclamação apresentada pelo consumidor ALEXANDRE SILVA DE CARVALHO em face da fornecedora DISAL ADMINISTRADORA DE CONSÓRCIOS LTDA, por meio da qual relata que aderiu a contrato de consórcio administrado pela reclamada, após receber, no momento da contratação, a informação de que seria contemplado com uma carta de crédito no valor de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais) após o pagamento da terceira parcela. Aduz que, confiando nas informações prestadas pelo vendedor representante da empresa, formalizou a contratação e passou a efetuar regularmente o pagamento das parcelas do consórcio. Informa que, embora tenha realizado o pagamento até a sétima parcela, não ocorreu a alegada contemplação nem a disponibilização da carta de crédito no valor informado no momento da contratação.

Sustenta, assim, que as informações fornecidas no momento da contratação teriam criado legítima expectativa quanto à contemplação após o pagamento da terceira parcela, posteriormente não concretizada. Em razão da situação, deixou de efetuar o pagamento das parcelas vincendas e afirma não ter obtido solução satisfatória junto à empresa reclamada. Diante dos fatos narrados, requer a rescisão do contrato de consórcio, com a devolução integral dos valores pagos, em razão da suposta divergência entre as informações prestadas no ato da contratação e as condições efetivamente observadas na execução do contrato.

A empresa reclamada foi regularmente notificada acerca da reclamação, da instauração do processo administrativo, da apresentação de defesa e da realização de audiência de conciliação. Conforme Termo de Audiência de Conciliação de fl. 99, compareceram as partes, tendo o representante da reclamada reiterado os termos da defesa apresentada, enquanto o consumidor ratificou integralmente os fatos e pedidos constantes da reclamação inicial. Na ocasião, não foi apresentada proposta de acordo pela fornecedora. Em sua defesa, às fls. 10/12, a reclamada sustentou, em síntese, que o consumidor aderiu para aquisição de crédito no valor de R\$ 50.000,00 reais, negando a existência de promessa de contemplação após o pagamento da terceira parcela. Alegou que o sistema de consórcios somente admite contemplação por sorteio ou lance, conforme previsto no contrato de adesão, e que não haveria respaldo contratual para a alegada garantia de contemplação. A reclamada também apontou que, conforme registro de atendimento interno, o próprio consumidor teria solicitado o cancelamento da cota por “motivos de saúde”, sem mencionar, naquela oportunidade, a suposta promessa de contemplação. Quanto ao pedido de restituição dos valores pagos, a fornecedora sustentou que, em razão do cancelamento da cota, o consumidor passa à condição de consorciado excluído, submetendo-se às regras previstas na legislação aplicável e no contrato de consórcio quanto à forma e ao momento da restituição.

A controvérsia apresentada no presente processo administrativo concentra-se, portanto, na alegação de que teria sido assegurada ao consumidor a contemplação da cota após o pagamento da terceira parcela, bem como nas consequências decorrentes da ausência da referida contemplação. Para a análise da questão, mostra-se necessário examinar as condições efetivamente estabelecidas na contratação, especialmente porque a pretensão do consumidor decorre justamente da suposta divergência entre a informação que afirma ter recebido no momento da adesão e as regras aplicáveis ao grupo de consórcio. Da análise da documentação contratual apresentada pela reclamada, verifica-se que o consumidor aderiu ao Grupo nº 003323, Cota nº 2252, com crédito contratado no valor de R\$ 50.000,00 reais. O regulamento do grupo estabelece as condições para a contemplação e utilização do crédito, não se identificando, na documentação contratual analisada, cláusula que assegure a contemplação automática do consorciado após o pagamento de determinado número de parcelas. Ao contrário, a própria defesa apresentada pela administradora aponta que a contemplação está vinculada às modalidades previstas no sistema de consórcio, mediante sorteio ou lance. Nesse ponto, é importante distinguir a alegação de uma eventual informação verbal prestada pelo vendedor do conteúdo formalmente estabelecido no contrato. O consumidor afirma que recebeu a informação de que seria contemplado após o pagamento da terceira parcela, enquanto a reclamada nega a existência dessa promessa e sustenta que a contratação observou as regras próprias do sistema de consórcio. Assim, a simples alegação de que teria havido promessa de contemplação não permite, isoladamente, concluir pela existência de irregularidade administrativa, sendo necessária a análise dos elementos efetivamente constantes dos autos que possam confirmar ou afastar a divergência apontada.

No presente caso, a documentação apresentada pela reclamada não demonstra a existência de cláusula contratual que estabeleça contemplação garantida após o pagamento da terceira parcela. O contrato e o regulamento apresentados disciplinam as condições de participação no grupo e de contemplação, enquanto a reclamada sustenta que a promessa alegada pelo consumidor não encontra correspondência nas condições formalmente pactuadas. Dessa forma, sob a perspectiva da documentação contratual disponível, não se verifica previsão que assegure ao consumidor a contemplação na forma por ele relatada. Também merece consideração o registro de atendimento apresentado pela reclamada, segundo o qual, em 28 de maio de 2026, o consumidor teria solicitado o cancelamento da cota alegando “motivos de saúde”, sem fazer referência, naquela oportunidade, à suposta promessa de contemplação. Tal elemento não é suficiente, por si só, para comprovar a inexistência da informação alegada pelo consumidor, mas constitui circunstância documental que deve ser considerada em conjunto com os demais elementos do processo, especialmente diante da ausência de previsão contratual correspondente à promessa narrada.

Quanto ao pedido de rescisão contratual e devolução dos valores pagos, verifica-se que a própria reclamada reconhece a possibilidade de restituição dos valores devidos ao consorciado excluído, porém sustenta que a devolução não ocorre de forma imediata, estando submetida às regras do sistema de consórcios e

às condições estabelecidas no contrato. A defesa menciona, nesse sentido, a aplicação das regras relativas ao consorciado excluído e à forma de restituição dos valores pagos. Assim, a análise do pedido de restituição não pode ser dissociada da forma de encerramento da participação do consumidor no grupo e das regras contratuais aplicáveis à sua condição de consorciado. A documentação apresentada indica que o cancelamento da cota constitui situação distinta da alegada promessa de contemplação, devendo eventual restituição observar as condições estabelecidas para o consorciado excluído, conforme consta à fl. 12, não se identificando, nos elementos analisados até o momento, fundamento suficiente para determinar administrativamente a devolução integral e imediata dos valores pagos com base exclusivamente na alegação de promessa de contemplação.

Diante do exposto, considerando as alegações apresentadas pelas partes e, especialmente, as condições estabelecidas na documentação contratual analisada, não restou comprovada a existência de previsão de contemplação após o pagamento da terceira parcela, tampouco elementos suficientes que demonstrem que a reclamada tenha descumprido obrigação assumida na contratação ou realizado a contratação em desacordo com as condições estabelecidas para o grupo de consórcio. Quanto ao pedido de restituição, verifica-se que a situação decorre do cancelamento da cota e está sujeita às regras próprias aplicáveis ao consorciado excluído. Portanto, não se evidencia, nos elementos constantes dos autos, prática infrativa às normas de proteção e defesa do consumidor, razão pela qual resta caracterizada a reclamação como **NÃO FUNDAMENTADA/ENCERRADA**. Façam-se conclusos os autos.

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 03 de setembro de 2026.



Documento assinado digitalmente  
**MARCOS PAULO BESERRA ARAÚJO**  
Data: 16/09/2026 09:21:51-0300  
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

---

**MARCOS PAULO BESERRA ARAÚJO**

**Estagiário Setor Jurídico**

**Procon Maracanaú**

**DESPACHO**

Considerando o conjunto probatório constante no presente processo administrativo, não se vislumbrando prática infrativa às normas de proteção e defesa do consumidor que justifique a aplicação de sanção administrativa, por conseguinte, caracterizando a reclamação como **NÃO FUNDAMENTADA/ENCERRADA**, determino que sejam adotados os procedimentos necessários para o arquivamento do presente processo administrativo.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 03 de setembro de 2026.

DANIELA PINHEIRO  
BEZERRA DE  
FARIAS:7998878444  
9

Assinado de forma digital por  
DANIELA PINHEIRO BEZERRA  
DE FARIAS:79988784449  
Dados: 2026.09.15 10:40:29  
-03'00'

---

**DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS**

**Diretora Executiva**

**Procon Maracanaú**