



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.07.0564.001.00063-3

Data/Hora de Abertura: 29/07/2026 às 09:49:37

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: ALEXANDRE SILVA DE CARVALHO

CPF do Consumidor: 757.046.173-87

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	26.07.0564.001.00063-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Serviços Financeiros

Assunto: Consórcios (exceto imóveis)

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

Relato:

Relata o consumidor que aderiu a um contrato de consórcio administrado pela empresa Disal Administradora de Consórcios Ltda. Aduz que, no momento da contratação, o vendedor informou que, após o pagamento da terceira parcela, seria contemplado com uma carta de crédito no valor de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais).



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

Afirma que, confiando nas informações prestadas pelo representante da empresa, formalizou a contratação e efetuou o pagamento das parcelas. Contudo, informa que já se encontra adimplente até a sétima parcela, sem que tenha ocorrido a alegada contemplação ou disponibilização da carta de crédito prometida.

Sustenta que, diante da divergência entre as informações fornecidas no ato da contratação e a efetiva execução do contrato, entrou em contato com a administradora de consórcios para obter esclarecimentos. Entretanto, foi informado pelo vendedor de que a contemplação não ocorreria da forma inicialmente apresentada, devendo apenas aguardar os procedimentos regulares do grupo de consórcio.

Alega que, em razão da oferta e da frustração da legítima expectativa criada no momento da contratação, deixou de efetuar o pagamento das parcelas vincendas, não obtendo solução satisfatória junto à empresa reclamada.

Diante da ausência de resolução administrativa, buscou este órgão de proteção e defesa do consumidor, visando à intermediação do conflito.

Pedido: Requer o consumidor a rescisão do contrato de consórcio, com a devolução integral dos valores pagos, em razão das informações supostamente divergentes daquelas prestadas no ato da contratação.

TRATATIVAS

29/07/2026 - **Carta**

Situação: Aberta