

PROCESSO F.A Nº: 26.02.0564.001.00013-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora JORGEANNY CAVALCANTE DO NASCIMENTO em face do fornecedor BOOK PLAY COMERCIO DE LIVROS LTDA, através da qual expõe que recebeu oferta telefônica de acesso à plataforma de cursos, sendo informado que a cobrança teria início apenas após três meses, a partir de junho de 2025. Contudo, em abril diante de dificuldades financeiras, solicitou o cancelamento do serviço via WhatsApp, sem obter resposta da reclamada, situação que se repetiu em novas tentativas realizadas nos dias 07/05 e 16/05. Posteriormente, a partir de setembro a consumidora e sua genitora passaram a receber ligações e mensagens de cobrança referentes a supostos débitos. Com o objetivo de encerrar a relação contratual e cessar as cobranças, a consumidora efetuou o pagamento de três faturas, embora jamais tenha utilizado os serviços contratados. Diante dos fatos narrados, a consumidora solicitou o cancelamento definitivo do referido serviço, bem como o imediato cessamento das cobranças indevidas.

Após análise dos autos, constatou-se que a empresa reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação, da instauração do processo administrativo, da apresentação de defesa e da designação de audiência de conciliação entre as partes. Contudo, conforme se extrai do Termo de Audiência de Conciliação, às fls. 60 dos autos, o fornecedor esclareceu que realizou o cancelamento do serviço, bem como o cancelamento dos possíveis boletos existentes. Durante a audiência, a consumidora manifestou-se de forma expressa, declarando estar de acordo com os esclarecimentos apresentados pela parte reclamada.

Tendo em vista que o fornecedor atendeu integralmente a solicitação da consumidora, ao apresentar proposta de acordo acerca do cancelamento dos boletos, 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, 07 de maio de 2026.

KARLYANE BARROS DA SILVA
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o fornecedor atendeu a solicitação da consumidora, apresentando proposta de acordo em audiência conforme consta no Termo de Audiência de Conciliação, às fls. 60, a qual foi devidamente aceita pela parte autora, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para arquivamento da presente reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.
Cumpra-se.
Maracanaú-CE, 07 de maio de 2026.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú