

PROCESSO F.A Nº: 25.07.0564.001.00060-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor THALIS ALVES BRASIL em face do fornecedor TOTAL PASS, através da qual expõe que era titular de plano junto à empresa TotalPass e recebeu notificação formal comunicando o cancelamento do referido plano, com encerramento previsto para 09 de julho de 2025. Contudo, no dia seguinte a adesão a um novo plano, oferecido pela Wellhub, foi surpreendido com nova notificação da TotalPass, informando a renovação automática do plano por mais um mês, com cobrança efetuada em seu cartão de crédito. Entretanto, diante da inconsistência, o consumidor buscou esclarecimentos via e-mail, sendo informado de que não havia registro do cancelamento nos sistemas da empresa, o que contradiz a notificação prévia recebida. Em razão da cobrança indevida e da ausência de solução administrativa o consumidor solicita o reembolso integral do valor cobrado, tendo em vista que o cancelamento foi previamente comunicado e confirmado pelo fornecedor.

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, esclareceu que após análise da solicitação, foi constatado o plano do reclamante é renovado automaticamente todo dia 09 de cada mês. Como o pedido de cancelamento foi realizado pelo setor de Recursos Humanos no próprio dia 09/07/2025, a renovação foi processada normalmente, mantendo o plano ativo até o final do ciclo vigente. Dessa forma, o benefício permanece disponível durante todo o período já quitado. Ressalta-se, inclusive, que o colaborador Thalís realizou check-in na referida data, 09/07/2025. A renovação não teria sido efetivada caso o cancelamento tivesse sido solicitado até o dia 08/07/2025. Entretanto, em caráter excepcional, a Total Pass procedeu com o cancelamento imediato do plano e com o estorno integral do valor cobrado. O crédito correspondente será lançado em até duas faturas, conforme os prazos praticados pela administradora do cartão. Cumpre destacar, ademais, que a parte consumidora não compareceu a este órgão na data previamente agendada para retorno 01 de agosto de 2025, conforme certidão constante p. 05 dos autos.

Diante da ausência de manifestação por parte do 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, 07 de agosto de 2025.

KARLYANE BARROS DA SILVA
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o fornecedor prestou os devidos esclarecimentos ao consumidor quanto ao cancelamento do plano e reembolso do valor, bem como a ausência da parte autora na data de retorno da carta eletrônica, conforme certidão, p. 05, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para o arquivamento desta reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.
Cumpra-se.
Maracanaú-CE, 07 de agosto de 2025.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú