



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.06.0564.001.00042-3

Data/Hora de Abertura: 16/06/2025 às 12:23:54

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: MARIA TATIANA GOMES PEREIRA DE OLIVEIRA

CPF do Consumidor: 776.764.083-34

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
LASER FAST DEPILACAO LTDA.	LASER FAST DEPILACAO LTDA.	31.237.773/0170-04	25.06.0564.001.00042-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Saúde

Assunto: Serviços de estética (exceto procedimentos cirúrgicos)

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

Relato:

A consumidora informa que contratou os serviços da empresa reclamada no mês de maio de 2024, realizando o pagamento do valor de R\$ 718,80 (setecentos e dezoito reais e oitenta centavos), sendo parte quitado via cartão de crédito e parte por meio de transferência via PIX.



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Inicialmente, a consumidora participou das sessões contratadas sem qualquer intercorrência. No entanto, ao tentar agendar a quinta sessão de depilação, não obteve mais êxito em entrar em contato com a empresa. Diante da ausência de retorno, decidiu comparecer pessoalmente à unidade onde realizava os atendimentos, ocasião em que constatou que o local encontrava-se fechado.

Em busca de uma solução, a consumidora dirigiu-se à unidade localizada no bairro Aldeota, na cidade de Fortaleza/CE. Na ocasião, foi atendida e chegou-se a marcar uma nova sessão de retorno. Contudo, ao comparecer na data e horário agendados, verificou novamente que a unidade estava fechada.

Paralelamente, a consumidora tomou conhecimento, por meio de reportagens televisivas, de que outras pessoas estavam enfrentando a mesma situação, o que gerou ainda mais insegurança quanto à continuidade dos serviços contratados. Considerando a impossibilidade de estabelecer qualquer tipo de contato com a empresa, tanto na unidade da Parangaba quanto na da Aldeota, sendo completamente ignorada em suas tentativas de comunicação, a consumidora decidiu procurar a sede do órgão de defesa do consumidor a fim de buscar uma solução.

Pedido:

Diante do exposto, a consumidora requer o reembolso proporcional do valor pago, no montante de R\$ 718,80 (setecentos e dezoito reais e oitenta centavos).

TRATATIVAS

16/06/2025 - **Audiência**

Situação: Aberta