



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: 25.07.0564.001.00065-3

Data/Hora de Abertura: 22/07/2025 às 14:42:26

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: GUTTO BEVILAQUA DA SILVA BRAGA

CPF do Consumidor: 011.849.873-86

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
J.C NEW HORIZON MARACANAÚ	J.C NEW HORIZON MARACANAÚ LTDA	57.604.380/0001-90	25.07.0564.001.00065-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Saúde

Assunto: Serviços de estética (exceto procedimentos cirúrgicos)

Problema: Alteração / rescisão de contrato sem solicitação / aviso prévio

Relato:

O consumidor relata que, em novembro de 2024, firmou contrato com a empresa reclamada para a realização de um procedimento de emagrecimento, conforme Contrato n.º 1.633.987. O valor total do tratamento foi de R\$ 3.000,00 (três mil reais), pagos parcialmente via cartão de crédito à vista e parcialmente 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

O tratamento teve início no mesmo dia da assinatura do contrato. Contudo, no final de fevereiro ou início de março de 2025, a empresa deu o tratamento como encerrado. O consumidor alega, entretanto, que alguns procedimentos descritos no receituário não foram realizados.

Desde março de 2025, o consumidor vem tentando, sem sucesso, entrar em contato com a empresa para concluir os procedimentos faltantes. Afirma que houve diversas desmarcações por parte da reclamada, que não conseguia atender à sua demanda. Além disso, o consumidor identificou divergências entre o que consta no contrato firmado e o receituário entregue, especialmente no que se refere à aplicação de determinado procedimento.

Apesar de reconhecer que obteve resultados satisfatórios, o consumidor sustenta que o tratamento foi encerrado de forma prematura, sem a conclusão de todas as etapas previstas.

Diante da ausência de retorno por parte da empresa e do tratamento considerado incompleto, o consumidor procurou este órgão de defesa do consumidor em busca de uma solução eficaz.

Pedido:

Diante do exposto, o consumidor requer:

- a) A realização dos procedimentos faltantes, conforme previsto inicialmente; ou
- b) A devolução proporcional dos valores pagos.

TRATATIVAS

22/07/2025 - Audiência

Situação: Aberta