



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2507056400100060301

Data de retorno do consumidor(a): 31/07/2025

Horário: 10:00h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): THALIS ALVES BRASIL

CNPJ/CPF: 071.142.723-24

Endereço: Rua Luís Gonzaga dos Santos - AP 301, BL 35, Nº555 - Pajuçara - Maracanaú - CE - 61932-600

Telefone: (85) 98484-7537

E-mail: thalyssalves28@gmail.com

Procurador(a): - CPF:

Telefone:

DADOS DO FORNECEDOR

Razão Social: TOTAL PASS

Nome Fantasia: TOTAL PASS

CPF/CNPJ: 27.059.627/0001-74

Endereço de Correspondência:

Telefone Institucional: (11) 3365-0800

E-mail Institucional: contencioso.juridico@totalpass.com.br

DOS FATOS

O(A) consumidor(a) acima qualificado comparece a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e, na presença do(a) servidor(a) abaixo qualificado, apresenta os seguintes fatos:

Relato:

O consumidor informa que era titular do plano de atividade física TotalPass, e foi comunicado pela própria empresa TotalPass de que o referido plano seria cancelado, com encerramento previsto para a data de 09 de julho de 2025. Na ocasião, o consumidor recebeu notificação formal confirmando o cancelamento.

No entanto, já no dia seguinte, após ter aderido ao novo plano Wellhub, o consumidor foi surpreendido com nova notificação da TotalPass, informando que o plano anterior havia sido renovado automaticamente por mais um mês, sendo, inclusive, efetuada a cobrança do valor correspondente em seu cartão de crédito.

Em busca de esclarecimentos, o consumidor entrou em contato com a TotalPass por e-mail, relatando o ocorrido. Como resposta, foi informado de que não havia registro do cancelamento em seus sistemas, o que contradiz a notificação anteriormente enviada pela própria empresa.



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Diante da ausência de resolução direta e da continuidade da cobrança, o consumidor recorreu ao PROCON a fim de obter mediação e buscar uma solução.

Pedido: O reembolso integral do valor cobrado, tendo em vista que o cancelamento foi previamente comunicado e confirmado pela TotalPass.

Ante o acima exposto, a Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), no uso de suas atribuições legais conferidas pela Lei Municipal nº 2.084 de outubro de 2013, bem como no parágrafo 1º do artigo 33, do Decreto 2.181/97, REQUER, no prazo de 10 (dez) dias corridos, que seja apresentada resposta eletrônica, com informações POR ESCRITO, a este Órgão ou solução para a questão acima descrita diretamente ao(a) consumidor(a). Na impossibilidade de atendimento ao pedido supra, este Procon requer, no mesmo prazo, resposta eletrônica acerca da negativa, nos termos que dispõe o art. 26, I, do Código de Defesa do Consumidor. Decorrido o prazo, poderá este Órgão instaurar processo administrativo (reclamação) para apurar eventual infração à Lei 8.078/90, bem como, posteriormente, apreciar a fundamentação desta reclamação para efeito de inclusão do nome do fornecedor nos Cadastros Municipal, Estadual e Federal de Reclamação Fundamentada, nos termos que dispõe o art. 44 do CDC. Adverte, por fim, que a ausência de manifestação no prazo concedido ensejará a apuração de eventual crime de desobediência, nos termos dos arts. 55 e 56 do CDC e 330 do Código Penal.

Maracanaú/CE, 21 de Julho de 2025 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

Ciente e de acordo:

THALIS ALVES BRASIL - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____