

ILUSTRÍSSIMO (A) SENHOR (A) COORDENADOR (A) DO PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CE

Número de Atendimento: 2603056400100057301

Reclamante: Clodomi Caitano Beserra (CPF: 074.001.953-87)

Reclamada: Cartão Todos Maracanaú Ltda

CARTAO TODOS MARACANAÚ LTDA., pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 14.898.694/0001-30, estabelecida no Logradouro Avenida Antonieta Araújo Ferreira, nº 187, Bairro Jereissati I, Maracanaú, Ceará, CEP: 61.900-360, por seu representante legal, por seu representante legal, em resposta à demanda em epígrafe, originada da reclamação proposta por **CLODOMI CAITANO BESERRA**, vêm, respeitosamente, apresentar os esclarecimentos a seguir delineados.

I – DO RELATADO PELO CONSUMIDOR

1. Trata-se de reclamação na qual o Consumidor alega, em síntese, que possui um vínculo com a Reclamada desde de 2018, no entanto, em 2026 foi surpreendida com a retirada de duas pessoas do rol de dependentes sob a justificativa de que ela havia sido excluída, por ter atingido o limite de idade, o que não concorda, pois desde da adesão já possuíam idade superior, e não foi impedido à época. Assim, moveu a presente reclamação requerendo esclarecimentos quanto as exclusões e regularização do seu contrato, bem como a inclusão dos dependentes.

II – DOS FATOS E FUNDAMENTOS

2. Registre-se que a **CARTAO TODOS MARACANAÚ LTDA**, é uma franquia vinculada à empresa Todos Empreendimentos Ltda., que comercializa o cartão de desconto conhecido como “Cartão de Todos”, o qual disponibiliza uma rede de empresas conveniadas nas áreas de educação, saúde e lazer, com a precípua finalidade de oferecer à população serviços nas áreas supracitadas com a máxima excelência e de forma mais acessível, **não se tratando, contudo, de “plano de saúde”**.

3. Para promover a intermediação entre o cliente e a empresa conveniada, a administradora do cartão de desconto cobra do consumidor uma mensalidade reduzida, atualmente fixada no valor de R\$ 33,40 (trinta e três reais e quarenta centavos) para custear toda a infraestrutura que envolve publicidade, busca de adesões, novos parceiros, intermediação dos serviços e etc.

4. Verifica-se que a titular reativou os serviços oferecidos por esta Reclamada em **12 de novembro de 2018**, ocasião em que anuiu com as disposições contratuais e optou pelo pagamento das mensalidades por meio de descontos direto na Conta de Energia de titularidade de terceiros, como se infere das telas colacionadas a seguir:

Dados pessoais		
Matrícula:	CE233029928	
Dt. Filiação:	12/11/2018	
Dt. Alteração:	24/03/2023	
Cpf:	074.001.953-87	
Nome:	CLODOMIR CAETANO BESERRA	Dt. Nasc: 08/09/1952
		Sexo: Masculino
Estado civil:	Casado	Time do coração: Sem informação
Identidade (RG):	99002306076	

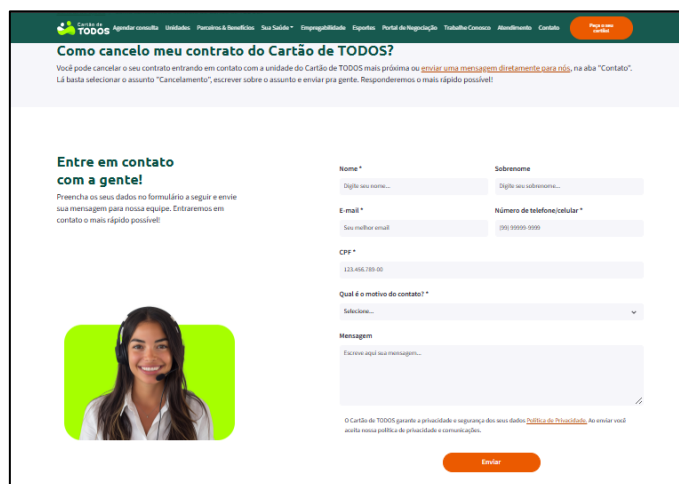
5. Neste contexto, convém destacar que o consumidor poderia eleger, dentre as opções de pagamentos oferecidos pela empresa contratada (boleto bancário, cobrança em conta de energia elétrica, débito em conta corrente, cartão de crédito ou pagamento direto na sede do Cartão de Todos), aquela que melhor se adeque a sua realidade, assumindo, em contrapartida, a responsabilidade por assegurar a existência de recursos suficientes para cobertura das cobranças mensais.

6. Em relação ao aderido pela parte Contratante para utilização dos benefícios do Cartão de Todos, deve-se pontuar que as condições para desfiliação contratual foram repassadas em linguagem clara, elucidativa e de fácil entendimento, além restado cientificado de que para a rescisão é imprescindível o adimplemento das mensalidades atrasadas e, **no caso de desfiliação antes de completados o período de fidelidade contratual de 12 (doze) meses, mediante o pagamento de taxa de cancelamento.**

7. Além disso, o contrato está disponível no site, inexistindo razão para os contratantes aleguem desconhecimento das cláusulas estipuladas¹.

¹ <https://www.cartaodetodos.com.br/contrato-de-adesao/>.

8. Cumpre destacar que, em que pese o contrato celebrado entre as partes tenha previsão de cancelamento presencial, mas com o intuito de facilitar ainda mais as tratativas com o consumidor, principalmente aquelas relativas aos pedidos de cancelamento, a empresa disponibiliza pela internet a solicitação de rescisão/encerramento dos serviços contratados, conforme se observa abaixo.

A screenshot of a web form titled "Como cancelo meu contrato do Cartão de TODOS?". The form is in Portuguese and includes a navigation menu at the top with items like "Agendar consulta", "Unidades", "Planos & Benefícios", "Sua Saúde", "Empregabilidade", "Estatutos", "Portal do Negociação", "Tabela de Cobertura", "Atualização", and "Contato". Below the title, there is a sub-header "Entre em contato com a gente!" and a small image of a smiling woman. The form fields include: "Nome*" (with sub-fields for "Nome" and "Sobrenome"), "E-mail*" (with sub-field "Seu melhor e-mail"), "Número de telefone/celular*" (with sub-field "055 30305 3030"), "CPF*" (with sub-field "123.456.789-00"), and "Qual é o motivo do contato?*" (with a dropdown menu). There is also a "Mensagem" field with the placeholder "Escreva aqui sua mensagem...". At the bottom right, there is an "Enviar" button. A small disclaimer at the bottom states: "O Cartão de TODOS garante a privacidade e segurança dos seus dados. Saiba mais aqui." with a link to "Política de Privacidade".

<Disponível em: <https://www.cartaodetodos.com.br/ajuda/como-cancelo-meu-contrato-do-cartao-de-todos/>>

9. Portanto, resta demonstrado que a empresa oferece diversas modalidades de cancelamento, como a Central de Relacionamento, o site ou presencialmente em alguma das unidades espalhadas em todo o território nacional, sendo que no momento em que é solicitada a desfiliação, a franqueada entra em contato com o contratante e se permanecer o desejo pelo encerramento do vínculo, realiza a desativação, de modo que o comparecimento presencial para assinatura do distrato trata-se de formalidade, que visa trazer maior segurança jurídica tanto para o Contratante quanto para a Contratada.

10. Essas especificidades são apresentadas ao cliente como meio de garantir maior segurança às partes contratantes, principalmente no que tange à certeza do cancelamento, pela formalização do ato. Ainda, o agendamento para comparecimento presencial respeita a ordem de solicitação, buscando evitar a aglomeração pessoas e a espera em demasia pelo atendimento, garantido mais conforto e segurança o consumidor.

11. Importante salientar, ainda, que o negócio entabulado entre as partes é bilateral, ou seja, institui direitos e obrigações correlatas para ambas as partes anuentes, regendo-se pelos princípios da autonomia da vontade e da força obrigatória

de suas cláusulas, que é pedra angular para a segurança do comércio jurídico. Nesse sentido, o festejado mestre, Orlando Gomes, sabiamente leciona que:

O princípio da força obrigatória consubstancia-se na regra de que o contrato é lei entre as partes. Celebrado que seja, com observância de todos os pressupostos e requisitos necessários à sua validade, deve ser executado pelas partes como se suas cláusulas fossem preceitos legais imperativos. O contrato obriga os contratantes, sejam quais forem as circunstâncias em que tenha de ser cumprido. Estipulado, validamente, seu conteúdo, vale dizer definidos os direitos e obrigações de cada parte, as respectivas cláusulas têm, para os contratantes, força obrigatória. (Contratos - 10ª Edição, pág. 38).

12. Logo, não é lícito a uma das partes alterar, unilateralmente, as cláusulas contratuais, tentando desvirtuar o ajuste e obter atendimentos, pois os princípios da liberdade de contratar e da força que vinculam os legítimos instrumentos devem ser respeitados, sob pena de violação da segurança jurídica.

13. **Inobstante a esses fatos, norteados pela boa fé e com objetivo de pôr fim na presente demanda, a Reclamada informa que efetuou com regularização do contrato conforme pleiteado pelo consumidor, bem como procedeu com a reativação dos dependentes em seu contrato, vejamos:**

Data Filiação	Nome	Data Nascimento	Grau parentesco	CPF
12/04/2023	MARIA DO SOCORRO CAVALCANTE BEZERRA	13/05/1952	Cônjuge	074.448.003-59
12/11/2018	MICHELLE C BEZERRA	23/01/1984	Filho	994.123.813-87
12/11/2018	SHEILA C BEZERRA	01/01/2000	Filho	001.885.613-66
12/11/2018	SHERMON C BEZERRA	07/04/1978	Agregados	803.916.643-87

14. **Por fim, a Reclamada informa que o contrato se encontra devidamente ativo e disponível para uso da Reclamante e respectivos dependentes.**

15. Destarte, diante dos fatos apresentados na presente defesa, os quais foram exaustivamente comprovados por meio das telas colacionadas, restou incontroverso que os pedidos do Consumidor foram atendidos em sua integralidade.

III – DOS PEDIDOS

16. Ante o exposto, considerando que a Reclamada se prontificou a atender aos questionamentos do Consumidor e, inexistindo violação de direitos, conclui-se pela ausência de justificativa para manutenção da presente reclamação, motivo pelo qual requer seja a demanda considerada improcedente e conseqüentemente **ARQUIVADA**.

Termos em que,
Pede deferimento.

Maracanaú/CE, 28 de abril de 2026.



CARTAO TODOS MARACANAU LTDA
CNPJ nº 14.898.694/0001-30
p/p Renata Gomes
OAB/MG 85.907