



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.12.0564.001.00015-3

Data/Hora de Abertura: 05/12/2025 às 09:59:08

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: ANA PAULA ALVES

CPF do Consumidor: 601.413.673-85

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
LASER ESTETICA GENERAL SAMPAIO LTDA	LOCK LASER 03 LTDA	41.651.377/0001-98	25.12.0564.001.00015-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Saúde

Assunto: Serviços de estética (exceto procedimentos cirúrgicos)

Problema: Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato

Relato:

A consumidora informa que, no mês de junho de 2025, contratou junto à empresa reclamada um serviço de depilação, cuja clínica está localizada no North Shopping Maracanaú. Ficou acordado que o pagamento seria realizado ao término de cada sessão, mediante cobrança no cartão de crédito da consumidora.



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

Relata que, após realizar a primeira sessão e durante o intervalo para a segunda, decidiu não prosseguir com o tratamento por não estar satisfeita com a qualidade do serviço prestado. Afirma, inclusive, que desenvolveu um problema de saúde em decorrência do procedimento realizado.

Entretanto, a consumidora descobriu que a empresa havia agendado cobranças automáticas em sua conta para pagamentos futuros — conduta que não havia sido informada ou autorizada. O débito automático não se concretizou apenas porque a consumidora foi vítima de assalto e precisou bloquear o cartão.

Atualmente, a consumidora vem recebendo mensagens de cobrança de forma constante, exigindo o pagamento das sessões restantes, mesmo não tendo usufruído delas e mesmo após ter informado expressamente que não desejava continuar com o tratamento. Diante das cobranças insistentes e de ameaças de inclusão de seu nome no SPC, a consumidora dirigiu-se à sede deste órgão em busca de uma solução eficaz.

Pedido:

Diante do exposto, a consumidora requer o encerramento definitivo do contrato e o imediato fim das cobranças indevidas.

TRATATIVAS

05/12/2025 - Audiência

Situação: Aberta