



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

TERMO DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Número de Atendimento: 26.02.0564.001.00013-301

Reclamante: Jorgeanny Cavalcante do Nascimento, **CNPJ/CPF:** 079.535.173-96, **Endereço:** Av. Maciel Bezerra, nº 135 – BLOCO 5 APTO 304, **Bairro:** Siqueira, **Cidade:** Fortaleza – CE, **CEP:** 60.732-380, **Telefone:** (85) 98715-7381. E-mail: annycavalcante66@gmail.com

Reclamada: Book Play, **CNPJ:** 06.943.073/0001-01 **Endereço:** Rua Doutor Luiz de Toledo Piza Sobrinho – SALA 02, Nº 200, **Bairro:** Residencial Alvorada - Birgüi, **Cidade:** São Paulo -SP, **CEP:** 16204-153.

Aos 30 de abril de 2026 às 10h00, na sala de audiência do Procon Municipal de Maracanaú, Órgão da Prefeitura Municipal de Maracanaú, perante a conciliadora **Tayná Moreira Ribeiro**, compareceu a parte reclamante acima qualificada, de forma virtual e o preposto da parte reclamada, o sr. Iramar Alves da Silva, inscrita no CPF de nº 017.756.833-03, e-mail: iramarsilva88@gmail.com, esta última com presença virtual.

Aberta a audiência e facultada a palavra a parte reclamante, esta reitera os termos da inicial deste processo administrativo.

Facultada a palavra a preposta da empresa reclamada, o sr. Iramar, este reitera os termos da defesa e esclarece que, por mera liberalidade, mesmo a reclamante estando fora do prazo para o cancelamento sem ônus, essa reclamada realizou o cancelamento da compra e a baixa do boleto bancário desde o dia **27/02/2026**. No que se refere às alegações de cobranças abusivas, a empresa reclamada desconhece e esclarece que não adota práticas de cobrança que violem a legislação vigente, atuando sempre de forma respeitosa e dentro dos limites legais. Com isso, diante do exposto, requer o arquivamento da presente demanda.

Facultada a palavra novamente a parte autora, a parte autora tomou ciência do cancelamento do referido serviço, bem como o cancelamento dos possíveis boletos existentes e está de acordo com a decisão.

DO CONCILIADOR:

Informo que durante ato o preposto da parte reclamada apresentou esclarecimentos a respeito da demanda da parte autora, **realizou o cancelamento do serviço, bem como o cancelamento dos possíveis boletos existentes, a consumidora tomou ciência da decisão e ficou de acordo**. Ressalto ainda foi juntado aos autos pela referida preposta da parte reclamada carta de preposto, defesa administrativa, procuração, substabelecimento e atos constitutivos.

Ante o exposto, e **ACORDO FIRMADO** entre as partes presentes a esta audiência de conciliação acima qualificadas, encaminho a presente reclamação ao Setor Jurídico para análise, determinação e demais atos que entender necessários.

Importante ressaltar que, em caso de descumprimento do acordo supra, o Órgão procederá com a inclusão da reclamação no Cadastro de Reclamações Fundamentadas como **NÃO ATENDIDA**, além das possíveis sanções administrativas previstas no Código Defesa do Consumidor e legislações correlatas, garantidos o contraditório e a ampla defesa.

Fica ainda a parte autora ciente de que deverá informar o cumprimento do presente acordo dentro do prazo de até 10 (dez) dias úteis, bem como deverá informar dentro do mesmo prazo descumprimento, caso haja.

Nada mais para constar no momento, encerra-se este ato, assinando o presente termo de audiência o conciliador, a parte reclamante e o preposto da parte reclamada.

Maracanaú/CE, 30 de abril de 2026.

Tayná Moreira Ribeiro
Conciliadora Procon Maracanaú

PRESEÇA VIRTUAL
Jorgeanny Cavalcante do Nascimento (Redamante)

PRESEÇA VIRTUAL
Iramar Alves da Silva (Preposto)
Book Play (Redamada)

