

PROCESSO F.A Nº: 25.12.0564.001.00042-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora JOSANE SANTOS DE PAULA em face do fornecedor EMAGRECENTRO – MULTIFRANQUIAS FRANCHISING LTDA, na qual relata que em outubro de 2025, contratou pacote de tratamento junto a empresa reclamada, composto por 10 (dez) sessões, pelo valor de R\$ 2.000,00 reais, pago via PIX, tendo realizado apenas 3 (três) sessões. Ao comparecer para a 4ª sessão, constatou o fechamento da unidade, sendo posteriormente orientada pela proprietária da empresa a solicitar reembolso por meio de carta de próprio punho, o que foi feito. Contudo, até a presente data, não houve devolução dos valores pagos, tampouco solução administrativa, restando infrutíferas todas as tentativas de contato. Diante dos fatos narrados, a consumidora solicita o reembolso proporcional correspondente as 7 (sete) sessões não realizadas.

Após análise dos autos, observou-se que a empresa reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação, abertura do processo administrativo, apresentação de defesa e designação de uma audiência de conciliação entre as partes. Contudo, conforme registrado, às fls.19, na referida audiência, a parte reclamada deixou de comparecer a audiência designada, tampouco apresentou qualquer justificativa ou manifestação que demonstrasse interesse na resolução do conflito. Ademais, restou devidamente comprovada a falha na prestação do serviço, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, uma vez que a empresa reclamada interrompeu a execução do contrato sem prévia comunicação, impossibilitando a continuidade do tratamento contratado e frustrando a legítima expectativa da consumidora.

Tendo em vista que o fornecedor deixou de comparecer, de forma injustificada, a audiência de conciliação regularmente designada, bem como restou comprovada a falha na prestação do serviço, consubstanciada no inadimplemento contratual decorrente do não cumprimento do pacote de tratamento contratado. Desta forma, diante da caracterização da reclamação como **FUNDAMENTADA /NÃO ATENDIDA**, nos termos dos arts. 57 e 58, II, Decreto 2.181/97, inclua-se como tal no cadastro de que trata o art. 44 do Código de Defesa do consumidor, para que se tomem as devidas providências legais. Encaminhe-se à Diretora para avaliação de possível aplicação de sanção administrativa.

Expedientes Necessários.
Maracanaú-CE, 26 de janeiro de 2026.



Documento assinado digitalmente
KARLYANE BARROS DA SILVA
Data: 28/01/2026 10:44:19-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

KARLYANE BARROS DA SILVA
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o fornecedor deixou de comparecer a audiência de conciliação, conforme registrado às fls. 19, e não apresentou nenhuma manifestação que demonstrasse disposição para solucionar o impasse, bem como restou comprovada a falha na prestação do serviço, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para classificação da presente reclamação como **FUNDAMENTADA NÃO ATENDIDA** nos termos do arts. 57 e 58, II, do Decreto nº 2.181/97, incluindo o nome do fornecedor no cadastro previsto no artigo 44 do Código de Defesa do Consumidor.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 26 de janeiro de 2026.



Documento assinado digitalmente

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS

Data: 27/01/2026 15:25:00-0300

Verifique em <https://validar.itl.gov.br>

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS

Diretora Executiva

Procon Maracanaú