



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.10.0564.001.00040-3

Data/Hora de Abertura: 10/10/2025 às 11:47:08

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: ALINE XIMENES DE SOUZA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: LUCIANA ABREU DA SILVA MESQUITA

CPF do Consumidor: 053.452.523-78

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
DEFINIÇÃO EXTREMA	INCE VENDA DE INFOPRODUTOS DE EMAGRECIMENTO E SAUDE EIRELI	34.838.040/0001-29	25.10.0564.001.00040-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Internet

Área: Demais Serviços

Assunto: Serviços de Beleza e Cuidados Pessoais

Problema: Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço

Relato:

Relata a consumidora que, em 21 de julho de 2025, contratou, por meio da internet, os serviços da empresa William Couto Assessoria Fitness LTDA, realizando o pagamento do valor de R\$ 1.165,68 (mil, cento e sessenta e cinco reais e sessenta e oito centavos), parcelado no cartão de



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

crédito. O contrato previa a disponibilidade dos serviços pelo período de 1 (um) ano, incluindo suporte para emagrecimento, treinamentos para a prática de exercícios em casa, avaliação nutricional e plano alimentar.

Foi-lhe informado que, após a confirmação do pagamento, teria acesso imediato a todos os serviços contratados. A consumidora realizou a anamnese inicial e, no início, conseguiu acessar o aplicativo e visualizar os treinos. No entanto, não obteve acesso ao plano alimentar. Ao questionar a empresa, foi informada de que o acesso ao referido plano seria liberado em até 7 (sete) dias, o que não se concretizou.

Com o passar do tempo, a consumidora passou a enfrentar novas dificuldades, como a impossibilidade de acessar o próprio aplicativo para realizar os treinamentos. Ao contatar a empresa para relatar os problemas, foi orientada a enviar uma captura de tela (print), porém o sistema não permitia a realização dessa ação, inclusive eles informaram que o aplicativo estava com instabilidade. Desde então, a consumidora vem tentando, por diversas formas, utilizar os serviços contratados, sem êxito, acumulando frustração e insatisfação.

Diante da ausência de solução por parte da empresa e da prestação de serviço defeituosa, a consumidora buscou o Procon na tentativa de resolver a situação de forma administrativa.

Pedido: O cancelamento do contrato firmado, sem a imposição de qualquer ônus, tendo em vista o descumprimento das condições previamente acordadas.

TRATATIVAS

10/10/2025 - **Audiência**

Situação: Aberta