



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.07.0564.001.00025-3

Data/Hora de Abertura: 08/07/2025 às 14:43:12

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: ANA PAULINE DE OLIVEIRA DA SILVA

CPF do Consumidor: 076.383.263-42

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
CLINICA DE ESTETICA PITAGUARY LTDA	CLINICA DE ESTETICA PITAGUARY LTDA	46.018.534/0001-46	25.07.0564.001.00025-301

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 fevereiro de 2025, contratou, por meio de atendimento via aplicativo WhatsApp, um pacote de depilação a laser junto à empresa Yeslaser, tendo optado pelo pagamento por cartão de crédito, em 18 (dezoito) parcelas mensais de R\$ 69,90 (sessenta e nove reais e noventa centavos).



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Conforme informado pela atendente da empresa, foi agendada a primeira consulta para o mês subsequente à contratação. Contudo, na data marcada, a consumidora encontrava-se no final de seu período menstrual, condição que a impedia de realizar o procedimento. Diante disso, foi realizado novo agendamento para o mês seguinte.

Na véspera da nova data, a consumidora entrou em contato com a empresa para confirmar a consulta, sendo surpreendida com a informação de que não havia nenhum agendamento registrado em seu nome. A empresa, então, forneceu novas datas ainda dentro daquele mês, e um novo horário foi reservado.

Entretanto, na véspera da nova consulta, a empresa informou que o procedimento não poderia ser realizado, em razão de problemas técnicos com o equipamento (máquina quebrada), e que entraria em contato para remarcar. Passado mais de um mês, sem qualquer retorno por parte da empresa, a consumidora decidiu solicitar o cancelamento do serviço.

Ao procurar a empresa para tal finalidade, foi informada de que haveria cobrança de multa pelo cancelamento, o que a levou a buscar apoio junto ao Procon, uma vez que não usufruiu de nenhuma sessão ou benefício decorrente do contrato firmado, tendo, contudo, já arcado com pagamentos mensais.

Pedido: Diante do exposto, a consumidora requer o cancelamento imediato do contrato, sem aplicação de multa, bem como a suspensão das cobranças futuras e o reembolso dos valores já pagos, considerando que não recebeu a prestação de serviço contratada.

TRATATIVAS

08/07/2025 - Audiência

Situação: Aberta