



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.07.0564.001.00055-3

Data/Hora de Abertura: 27/07/2026 às 11:37:15

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: M LUCIA FELISBELA CRUZ

CNPJ do Consumidor: 43.560.080/0001-42

Nome do Procurador: MARIA LÚCIA FELISBELA CRUZ

CPF do Procurador: 558.730.813-87

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
DATASALES	DATASALES TECNOLOGIA DE SOFTWARE LTDA.	28.071.409/0001-18	26.07.0564.001.00055-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Internet

Área: Demais Serviços

Assunto: Serviços de áudio, foto e imagem

Problema: Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores

Relato:

Relata a consumidora que, em 2024 (dois mil e vinte e quatro), adquiriu os serviços da empresa reclamada, tendo o contrato duração de 1 (um) ano.



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

Após o término do primeiro ano contratual, em 2025 (dois mil e vinte e cinco), a empresa reclamada entrou em contato com a consumidora para oferecer a renovação do contrato por mais 1 (um) ano, proposta que foi aceita. Assim, a consumidora usufruiu regularmente dos benefícios dos serviços contratados durante todo o ano de 2025 (dois mil e vinte e cinco).

Em meados de julho de 2026 (dois mil e vinte e seis), ao consultar seu extrato bancário, a consumidora constatou um desconto de aproximadamente R\$ 4.800,00 (quatro mil e oitocentos reais). Ao averiguar a origem do débito, verificou que o desconto havia sido realizado pela empresa reclamada, a qual promoveu, de forma automática e sem qualquer consulta ou autorização prévia da consumidora, a renovação do contrato.

A consumidora ressalta que tal procedimento divergiu da conduta adotada na renovação ocorrida em 2025 (dois mil e vinte e cinco), ocasião em que a empresa reclamada entrou em contato previamente para obter sua anuência.

Ao questionar a empresa reclamada, a consumidora informou que não possuía interesse na renovação do contrato. Em resposta, a reclamada alegou que o cancelamento deveria ter sido solicitado com antecedência mínima de 30 (trinta) dias do término do período contratual, afirmando que, como não houve manifestação dentro do prazo estipulado, a renovação ocorreu de forma automática.

Não obtendo solução junto à empresa reclamada, a consumidora dirigiu-se à sede deste órgão em busca de providências para a resolução da demanda.

Pedido:

Diante do exposto, a consumidora requer o cancelamento imediato do serviço, bem como a restituição integral do valor descontado sem seu consentimento, correspondente ao montante aproximado de R\$ 4.800,00 (quatro mil e oitocentos reais).



TRATATIVAS

27/07/2026 - Audiência

Situação: Aberta