

PROCESSO F.A Nº: 25.07.0564.001.00025-301

### DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora ANA PAULINE DE OLIVEIRA DA SILVA em face do fornecedor CLINICA DE ESTÉTICA PITAGUARY LTDA., na qual informa que em fevereiro de 2025, contratou um pacote de depilação a laser com a empresa Yeslaser, via WhatsApp, com pagamento parcelado em 18 vezes de R\$ 69,90 reais. Entretanto, apesar de diversos agendamentos, nenhum procedimento foi realizado, seja por impedimento pessoal, falhas na agenda da empresa ou problemas técnicos nos equipamentos. Após mais de um mês sem retorno, a consumidora solicitou o cancelamento do contrato, sendo informada da cobrança de multa, mesmo sem ter usufruído do serviço. Diante dos fatos narrados a consumidora solicita o cancelamento do contrato, sem aplicação de multa, bem como a suspensão das cobranças futuras e o reembolso dos valores já pagos.

Após minuciosa análise dos autos, verificou-se que a consumidora apresentou manifestação junto a este órgão de Proteção e Defesa do Consumidor, solicitando o arquivamento do presente processo em virtude do êxito obtido em sua demanda, tendo celebrado um acordo extra Procon com o fornecedor antes da data da audiência, conforme documento acostado, às fls.21. Em razão do êxito obtido na demanda, caracteriza-se a presente reclamação como **RECLAMAÇÃO CONCLUÍDA**. Faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 12 de agosto de 2025.

---

**KARLYANE BARROS DA SILVA**  
Procon Maracanaú

### DESPACHO

Considerando o ACORDO EXTRA PROCON celebrado entre as partes, conforme consta na Manifestação administrativa da consumidora, às fls.21, determino que sejam adotados os procedimentos de praxe para o arquivamento da presente reclamação, classificando-a como **RECLAMAÇÃO CONCLUÍDA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 12 de agosto de 2025.

---

**DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS**  
Diretora Executiva  
Procon Maracanaú