

PROCESSO F.A Nº: 2605056400100031301

RECLAMANTE: JAMILLY RILARI LOPES VIEIRA **CPF:** 624.342.463-46

RECLAMADA: M.A CLINICA DE ESTETICA MARACANAU LTDA **CNPJ:** 47.400.781/0001-75

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora JAMILLY RILARI LOPES VIEIRA em face do fornecedor M.A CLINICA DE ESTETICA MARACANAU LTDA., através da qual expõe que, em fevereiro de 2026, celebrou contrato para a realização de pacote de depilação a laser, composto por 12 (doze) sessões, bem como outros procedimentos estéticos. Informa que realizou apenas 02 (duas) sessões, porém, em razão de dificuldades financeiras decorrentes de desemprego, solicitou o cancelamento do contrato. Aduz, ainda, que enfrentava dificuldades para agendamento das sessões de massagem e demora no atendimento para realização da depilação a laser. Contudo, ao requerer o cancelamento, foi surpreendida com a cobrança de multa contratual no valor de R\$ 764,10 (setecentos e sessenta e quatro reais e dez centavos), a qual considera indevida, por alegar que não havia previsão de cláusula penal no contrato que lhe foi apresentado no momento da contratação. Diante dos fatos narrados, requer o cancelamento do contrato, bem como a exclusão da multa contratual.

Após análise dos autos, observou-se que a reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação, da instauração do processo administrativo, da apresentação de defesa e da designação de audiência de conciliação entre as partes. De acordo com os fatos registrados à fl. 21 dos autos, na referida audiência, a reclamada deixou de comparecer, ocasião em que poderia prestar esclarecimentos e produzir provas em seu favor. Entretanto, permaneceu ausente, não apresentando defesa escrita nem qualquer justificativa para sua ausência. Diante disso, persistem as alegações da reclamante quanto à cobrança da multa contratual, não tendo a reclamada demonstrado a regularidade da cobrança, tampouco esclarecido a divergência apontada pela consumidora acerca da incompletude do contrato apresentado. Nesse contexto, a presença das partes na audiência de conciliação é imprescindível para o regular andamento do processo, sendo a ausência injustificada considerada ato atentatório à dignidade da justiça, nos termos do art. 334, § 8º, do Código de Processo Civil.

Tendo em vista que o fornecedor deixou de comparecer de forma injustificada, a audiência de conciliação regularmente designada, como deixou de apresentar elementos capazes de afastar as alegações da reclamante quanto à cobrança da multa contratual, Desta forma, diante da caracterização da reclamação como **FUNDAMENTADA / NÃO ATENDIDA**, nos termos dos arts. 57 e 58, II, Decreto 2.181/97, inclui-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, 09 de julho de 2026.



Documento assinado digitalmente

MARCOS PAULO BESERRA ARAUJO

Data: 21/07/2026 08:20:36-0300

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

MARCOS PAULO BESERRA ARAÚJO

Estagiário Setor Jurídico

Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o fornecedor deixou de comparecer à audiência de conciliação, conforme consta à fl. 21, e não apresentou nenhuma manifestação que demonstrasse disposição para solucionar o impasse, bem como não trouxe elementos suficientes para afastar as alegações da reclamante acerca da cobrança da multa contratual, determino sejam tomados os procedimentos de praxe para classificação da presente reclamação como **FUNDAMENTADA / NÃO ATENDIDA** nos termos dos arts. 57 e 58, II, do Decreto nº 2.181/97, incluído o nome do fornecedor no cadastro previsto no artigo 44 do Código de Defesa do Consumidor.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 09 de julho de 2026.

DANIELA PINHEIRO
BEZERRA DE
FARIAS:79988784449

Assinado de forma digital por
DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE
FARIAS:79988784449
Dados: 2026.07.20 14:30:18 -03'00'

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú