



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.09.0564.001.00046-3

Data/Hora de Abertura: 11/09/2025 às 15:15:37

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: BRUNA SAMARA SILVA DE OLIVEIRA

CPF do Consumidor: 067.398.353-65

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
LASER ESTETICA GENERAL SAMPAIO LTDA	LOCK LASER 03 LTDA	41.651.377/0001-98	25.09.0564.001.00046-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Demais Serviços

Assunto: Pacote de Serviços (Combo)

Problema: Dificuldade para rescindir o contrato / cancelar o serviço

Relato:

A consumidora relata que contratou um plano junto à empresa Yes Laser, no início do ano de 2025, para a realização de procedimentos estéticos. Informa que não houve assinatura de contrato formal, embora tenha sido iniciado o pagamento do plano por meio de 18 parcelas mensais de R\$ 60,00 (sessenta reais), debitadas diretamente do cartão de crédito.



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

A consumidora declara que ficou insatisfeita com o serviço prestado, tanto pela demora no atendimento quanto pelos resultados. Diante disso, solicitou o cancelamento do plano diretamente na clínica, sendo orientada a entrar em contato com o Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) da empresa. Contudo, apesar de diversas tentativas, não obteve êxito no contato com o SAC, permanecendo o débito em seu cartão.

Informa ainda que, mesmo após ter pago dois meses do plano, não realizou os procedimentos correspondentes, a clínica negou atendimento, sob a justificativa da consumidora não ter assinado o contrato.

Diante da ausência de solução por parte da empresa e da continuidade das cobranças, a consumidora recorreu ao Procon em busca de solução.

Pedido:

- **O cancelamento imediato do plano contratado junto à empresa Yes Laser, sem qualquer ônus;**
- **O ressarcimento integral de 03 (três) parcelas referentes aos meses de julho, agosto e setembro de 2025, em razão da não prestação do serviço.**

TRATATIVAS

11/09/2025 - **Audiência**

Situação: Aberta