

PROCESSO F.A Nº: 25.09.0564.001.00046-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora BRUNA SAMARA SILVA DE OLIVEIRA em face do fornecedor LOCK LASER 03 LTDA, na qual relata que contratou no início de 2025, um plano de procedimentos estéticos junto a empresa Yes Laser, sem que houvesse a formalização de contrato escrito. Informa que o pagamento foi iniciado por meio de 18 parcelas mensais de R\$ 60,00 (sessenta reais), debitadas diretamente de seu cartão de crédito. Afirma que ficou insatisfeita com os serviços prestados, em razão da demora no atendimento e da ausência de resultados satisfatórios. Entretanto, requereu o cancelamento do plano diretamente na clínica, sendo orientada a contatar o Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC). Contudo, apesar de reiteradas tentativas, não conseguiu atendimento pelo canal indicado, permanecendo a cobrança mensal em seu cartão. Ressalta, ainda, que mesmo após o pagamento de duas parcelas, não usufruiu dos procedimentos contratados, pois a clínica teria negado o atendimento sob a alegação de inexistência de contrato formalmente assinado. Diante dos fatos narrados, a consumidora solicita o cancelamento do plano contratado junto a 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.

Após análise dos autos, foi verificado que a empresa reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação, da abertura do processo administrativo, da apresentação de defesa e da designação de uma audiência de conciliação entre as partes. Contudo, na mencionada audiência, conforme registrado às fls.20, a consumidora não compareceu, e não apresentou justificativa para sua ausência nem qualquer solicitação plausível que permitisse o prosseguimento da reclamação.

Tendo em vista a ausência de manifestação da consumidora e a inexistência de elementos que justifiquem o prosseguimento da reclamação, conclui-se a caracterização da reclamação como **NÃO FUNDAMENTADA ENCERRADA**, faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.
Maracanaú-CE, 19 de novembro de 2025.

KARLYANE BARROS DA SILVA
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando a ausência da consumidora, conforme Termo de Audiência de Conciliação, às fls.20, bem como, a devida abertura de prazo para manifestação da parte autora a fim de que justificasse sua ausência, para dar continuidade a presente reclamação, e por fim, o término do referido prazo, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para o arquivamento desta reclamação classificando-a como **NÃO FUNDAMENTADA/ENCERRADA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 19 de novembro de 2025.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú