



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.07.0564.001.00060-3

Data/Hora de Abertura: 21/07/2025 às 10:42:39

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: THALIS ALVES BRASIL

CPF do Consumidor: 071.142.723-24

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
TOTAL PASS	TOTAL PASS PARTICIPACOES LTDA	27.059.627/0001-74	25.07.0564.001.00060-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Internet

Área: Demais Serviços

Assunto: Cultura / Esporte / Lazer / Eventos (shows, jogos, cinema, teatro, festas, clubes, academias de ginástica)

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

Relato:

O consumidor informa que era titular do plano de atividade física TotalPass, e foi comunicado pela própria empresa TotalPass de que o referido plano seria cancelado, com encerramento previsto



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

para a data de 09 de julho de 2025. Na ocasião, o consumidor recebeu notificação formal confirmando o cancelamento.

No entanto, já no dia seguinte, após ter aderido ao novo plano Wellhub, o consumidor foi surpreendido com nova notificação da TotalPass, informando que o plano anterior havia sido renovado automaticamente por mais um mês, sendo, inclusive, efetuada a cobrança do valor correspondente em seu cartão de crédito.

Em busca de esclarecimentos, o consumidor entrou em contato com a TotalPass por e-mail, relatando o ocorrido. Como resposta, foi informado de que não havia registro do cancelamento em seus sistemas, o que contradiz a notificação anteriormente enviada pela própria empresa.

Diante da ausência de resolução direta e da continuidade da cobrança, o consumidor recorreu ao PROCON a fim de obter mediação e buscar uma solução.

Pedido: O reembolso integral do valor cobrado, tendo em vista que o cancelamento foi previamente comunicado e confirmado pela TotalPass.

TRATATIVAS

21/07/2025 - **Carta**

Situação: Aberta