

PROCESSO F.A Nº: 26.04.0564.001.00021-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora FRANCISCA BORGES DA SILVA em face do fornecedor ADMINISTRADORA DE CARTÃO DE TODOS REGIONAL VI FORTALEZA S/S LTDA, através da qual expõe que solicitou o cancelamento do plano mantido junto ao Cartão de Todos, mediante atendimento presencial na unidade de Messejana. Contudo, mesmo após a formalização do pedido, foram realizados descontos referentes a mensalidades posteriores. Afirma que procurou a reclamada para esclarecimentos, sendo informada de que os valores cobrados indevidamente seriam restituídos, o que não ocorreu até o momento. Diante dos fatos narrados, o cancelamento definitivo do plano, bem como o estorno dos valores referentes as mensalidades cobradas após a solicitação de cancelamento.

Após análise dos autos, constatou-se que a empresa 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. Contudo, conforme se extrai do Termo de Audiência de Conciliação, às fls. 33 dos autos, o fornecedor esclareceu que a reclamada já procedeu ao cancelamento do contrato, bem como realizará a devolução do valor de R\$ 33,40 reais, até o dia 21 de maio de 2026. Durante a audiência, a consumidora manifestou-se de forma expressa, declarando estar de acordo com os esclarecimentos apresentados pela parte reclamada.

Tendo em vista que o fornecedor atendeu integralmente a solicitação da consumidora, ao apresentar proposta de acordo acerca do cancelamento do contrato e a devolução do valor, conclui-se a caracterização da reclamação como **FUNDAMENTADA ATENDIDA**, faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.
Maracanaú-CE, 15 de maio de 2026.

KARLYANE BARROS DA SILVA
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o fornecedor atendeu a solicitação da consumidora, apresentando proposta de acordo em audiência conforme consta no Termo de Audiência de Conciliação, às fls. 33, a qual foi devidamente aceita pela parte autora, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para arquivamento da presente reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.
Cumpra-se.
Maracanaú-CE, 15 de maio de 2026.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú