



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.10.0564.001.00060-3

Data/Hora de Abertura: 21/10/2025 às 09:26:46

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: ZILMAR ÂNGELO DA SILVA

CPF do Consumidor: 719.714.593-72

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
GRUPO SOUZA BRASIL	Souza Brasil Propriedade Intelectual LTDA	17.997.250/0001-40	25.10.0564.001.00060-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Internet

Área: Demais Serviços

Assunto: Pacote de Serviços (Combo)

Problema: Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato

Relato:

Relata o consumidor que contratou um serviço junto à empresa Souza Brasil Propriedade Intelectual Ltda., com o objetivo de realizar o registro de 02(duas) marcas de sua empresa. Informa que as tratativas ocorreram por meio do aplicativo WhatsApp, ocasião em que, durante as conversas, mencionou seu ramo de atividade. Contudo, como o cartão CNPJ da empresa possuía outras atividades econômicas cadastradas pelo código CNAE, o consumidor não foi



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

orientado sobre a necessidade de adequação dessas informações, o que poderia alterar os valores do serviço contratado.

Relata que, ao questionar sobre valores, a atendente informou que os detalhes somente poderiam ser fornecidos por ligação telefônica, o que lhe causou estranheza.

Prossegue informando que, ao decidir formalizar a contratação, efetuou o pagamento da quantia de R\$ 4.320,00 (quatro mil, trezentos e vinte reais), observando, contudo, pressa por parte da empresa em concluir o negócio. Afirma que, antes de assinar o contrato, manifestou o desejo de cancelar o serviço, porém foi informado de que haveria cobrança de encargos em caso de desistência, razão pela qual optou por manter a contratação.

Relata, ainda, que ao analisar o contrato posteriormente, constatou a existência de cláusulas que previam cobranças adicionais, as quais não haviam sido informadas de maneira clara durante a negociação, motivo pelo qual se sentiu induzido ao erro. Dessa forma buscou o Procon na busca de uma intermediação, visando à resolução amigável do conflito.

Pedido: Diante do exposto, o consumidor requer o cancelamento do contrato referente ao registro das duas marcas, sem qualquer ônus.

TRATATIVAS

21/10/2025 - **Carta**

Situação: Aberta